

ABSTRAK

LISA ILIYANI, NPM : 2022356, Judul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR KECAMATAN SUNGAI TABUKAN KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA” dibawah bimbingan Bapak H. Yusran Fahmi, S.IP, M.AP sebagai Pembimbing I dan Ibu Siti Paulina, M.Pd. sebagai Pembimbing II.

Kualitas pelayanan merupakan salah satu upaya dalam meningkatkan kepuasan masyarakat. Permasalahan yang terjadi pada Kantor Kecamatan Sungai Tabukan meliputi keterbatasan sarana dan prasarana pelayanan, ketidakpastian serta keterlambatan waktu penyelesaian pelayanan, dan kurangnya penguasaan aparatur dalam menggunakan perangkat penunjang pelayanan. Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dan seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Sungai Tabukan Kabupaten Hulu Sungai Utara.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan tipe penelitian asosiatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi kuesioner (angket), observasi, dan dokumentasi. Penentuan jumlah sampel dilakukan menggunakan rumus Slovin dengan jumlah populasi sebanyak 167 orang, sehingga diperoleh sampel sebanyak 63 responden. Data dianalisis menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linear sederhana, uji hipotesis (uji t), dan uji koefisien determinasi. Seluruh proses pengolahan dan analisis data dilakukan menggunakan aplikasi IBM SPSS Statistics 27.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Sungai Tabukan Kabupaten Hulu Sungai Utara. Hal ini dibuktikan berdasarkan hasil analisis regresi linear sederhana yang menghasilkan persamaan regresi $Y = 5,424 + 0,336X$, yang berarti bahwa setiap peningkatan 1 satuan kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan masyarakat sebesar 0,336 satuan. Selain itu, hasil uji hipotesis (uji t) menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} sebesar 7,946 lebih besar daripada nilai t_{tabel} sebesar 1,670, dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil daripada 0,05. Dengan demikian H_a diterima dan H_o ditolak. Besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Sungai Tabukan Kabupaten Hulu Sungai Utara ditunjukkan oleh nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,509 dibulatkan menjadi 51%. Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan masyarakat sebesar 51%, sedangkan sisanya sebesar 49% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Selain itu, nilai koefisien korelasi sebesar 0,713 menunjukkan bahwa hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat berada pada kategori kuat.

Berdasarkan hasil penelitian, disarankan kepada Camat Kecamatan Sungai Tabukan Kabupaten Hulu Sungai Utara agar terus meningkatkan kualitas pelayanan melalui penyediaan sarana dan prasarana yang memadai, peningkatan kompetensi aparatur, serta pengawasan terhadap ketepatan waktu penyelesaian pelayanan. Selain itu, pegawai diharapkan meningkatkan kedisiplinan, tanggung jawab, dan penguasaan teknologi dalam memberikan pelayanan.

ABSTRACT

LISA ILIYANI, NPM : 2022356, Title "THE EFFECT OF SERVICE QUALITY ON PUBLIC SATISFACTION AT THE SUNGAI TABUKAN DISTRICT OFFICE, HULU SUNGAI UTARA REGENCY" under the guidance of Mr. H. Yusran Fahmi, S.IP, M.AP as Supervisor I and Ms. Siti Paulina, M.Pd. as Supervisor II.

Service quality is one way to improve public satisfaction. Problems at the Sungai Tabukan Subdistrict Office include limited service facilities and infrastructure, uncertainty and delays in service completion times, and lack of staff proficiency in using service support tools. Based on these issues, this study aims to determine the effect of service quality on public satisfaction and the extent of its influence on public satisfaction at the Sungai Tabukan Subdistrict Office, Hulu Sungai Utara Regency.

This study uses a quantitative approach with an associative approach. The data collection techniques used included questionnaires, observation, and documentation. The sample size was determined using the Slovin formula, with a population of 167 people, resulting in a sample of 63 respondents. Data were analyzed using validity tests, reliability tests, classical assumption tests, simple linear regression analysis, hypothesis testing (t-test), and coefficient of determination tests. All data processing and analysis were conducted using IBM SPSS Statistics 27.

The results of the study indicate that service quality influences public satisfaction at the Sungai Tabukan District Office, Hulu Sungai Utara Regency. This is evidenced by the results of a simple linear regression analysis, which yields the regression equation $Y = 5.424 + 0.336X$, meaning that every 1-unit increase in service quality will increase public satisfaction by 0.336 units. Furthermore, the results of the hypothesis test (t-test) indicate that the calculated t_{hitung} value of 7.946 is greater than the t_{tabel} value of 1.670, with a significance value of 0.000, which is less than 0.05. Therefore, H_a is accepted and H_o is rejected. The significant influence of service quality on public satisfaction at the Sungai Tabukan District Office, Hulu Sungai Utara Regency, is indicated by the coefficient of determination (R^2) value of 0.509, rounded to 51%. This indicates that the service quality variable influences public satisfaction by 51%, while the remaining 49% is influenced by other factors not examined in this study. Furthermore, the correlation coefficient value of 0.713 indicates a strong relationship between service quality and public satisfaction.

Based on the research results, it is recommended that the Sungai Tabukan District Head, Hulu Sungai Utara Regency, continue to improve service quality by providing adequate facilities and infrastructure, enhancing staff competency, and monitoring the timeliness of service delivery. Furthermore, employees are expected to improve their discipline, responsibility, and technological proficiency in providing services.