

ABSTRAK

GINA ARRAHMAH, NPM : 2022515, Judul: “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Batumandi Kabupaten Balangan”. Di bawah bimbingan **Bapa Sugianor, S.Sos, M.AP** selaku pembimbing I dan **Bapa Akhmad Berkatillah, S.Sos, M.A** selaku Pembimbing II.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya kualitas pelayanan publik dalam meningkatkan kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan. Berdasarkan kondisi di lapangan, masih ditemukan beberapa permasalahan pada Kantor Kecamatan Batumandi Kabupaten Balangan, seperti keterbatasan fasilitas pelayanan, belum optimalnya daya tanggap pegawai, serta masih adanya masyarakat yang merasa pelayanan yang diberikan belum sesuai dengan harapan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Batumandi Kabupaten Balangan dan seberapa besar kualitas pelayanan tersebut berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Batumandi Kabupaten Balangan.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang memperoleh pelayanan di Kantor Kecamatan Batumandi dengan jumlah populasi dan sampel sebanyak 67 responden yang ditentukan menggunakan teknik total sampling. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner, observasi, dan dokumentasi. Analisis data menggunakan *Structural Equation Modeling-Partial Least Squares* (SEM-PLS) dengan bantuan aplikasi *SmartPLS* versi 4.1.1.8.

Hasil analisis menunjukkan bahwa seluruh indikator memiliki nilai outer loading sebesar 0,747–0,879 yang menunjukkan validitas yang baik dengan nilai diatas 0,7, nilai Average Variance Extracted (AVE) masing-masing sebesar 0,651 dan 0,708 yang menunjukkan valid karena berada pada ambang batas 0,5, serta nilai Composite Reliability sebesar 0,947 dan 0,940 yang berada di ambang batas 0,7 menunjukkan valid. sehingga seluruh indikator dinyatakan valid dan reliabel. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan nilai koefisien jalur (path coefficient) sebesar 0,508, t-statistic sebesar 2,645 lebih besar dari t-table 1,669, dan p-value sebesar 0,008 lebih kecil dari 0,05. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,258 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mampu menjelaskan variasi kepuasan masyarakat sebesar 25,8% , sedangkan sisanya sebesar 74,2% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian. Maka hipotesis alternatif diterima artinya terdapat pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada kantor Kecamatan Batumandi Kabupaten Balangan

Penelitian ini menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, Bagi Camat Kantor Kecamatan Batumandi Kabupaten Balangan disarankan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan, khususnya pada aspek fasilitas pelayanan, bagi pegawai kantor camat Kecamatan Batumandi masih perlu peningkatan kompetensi pegawai, serta diharapkan memberikan informasi yang lebih jelas mengenai estimasi waktu penyelesaian pelayanan kepada masyarakat dan ketepatan waktu pelayanan guna meningkatkan kepuasan masyarakat dan untuk peneliti selanjutnya untuk dapat mengembangkan penelitian sehingga penelitian lebih komprehensif.

ABSTRACT

GINA ARRAHMAH, NPM: 2022515, Title: “*The Influence of Service Quality on Community Satisfaction at Batumandi Subdistrict Office, Balangan Regency*”. Under the guidance of Mr. Sugianor, S.Sos, M.AP as the First Supervisor and Mr. Akhmad Berkatillah, S.Sos, M.A as the Second Supervisor.

his study was conducted based on the importance of public service quality in improving community satisfaction as service recipients. Several problems were identified at the Batumandi District Office, Balangan Regency, including limited service facilities, suboptimal employee responsiveness, and services that did not fully meet community expectations. This study aimed to analyze the effect of service quality on community satisfaction and determine the extent of its influence.

This study employed a quantitative method with an associative approach. The population consisted of community members who received services at the Batumandi District Office. A total of 67 respondents were selected using the total sampling technique. Data were collected through questionnaires, observations, and documentation and analyzed using Structural Equation Modeling–Partial Least Squares (SEM-PLS) with SmartPLS version 4.1.1.8.

The results showed that all indicators were valid and reliable, with outer loading values ranging from 0.747 to 0.879, Average Variance Extracted (AVE) values of 0.651 and 0.708, and Composite Reliability values of 0.947 and 0.940. Hypothesis testing revealed a path coefficient of 0.508, a t-statistic of 2.645, which exceeded the t-table value of 1.669, and a p-value of 0.008, which was below the significance level of 0.05. The coefficient of determination (R^2) was 0.258, indicating that service quality explained 25.8% of the variation in community satisfaction, while the remaining 74.2% was influenced by other factors outside this study. These findings indicate that service quality has a significant positive effect on community satisfaction at the Batumandi District Office, Balangan Regency.

This study concludes that service quality has a significant effect on community satisfaction. Therefore, it is recommended that the Head of the Batumandi District Office continuously improve service quality, particularly by enhancing service facilities, strengthening employees' competencies through regular training and development programs, and providing clearer information regarding the estimated service completion time and service punctuality to increase community satisfaction. Future researchers are also encouraged to expand this study by incorporating additional variables and broader research scopes to produce more comprehensive findings.