

ABSTRAK

ADITA RAISA FITRI, NPM: 2022002 JUDUL "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR KECAMATAN HAUR GADING KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA" di bawah bimbingan Bapak **Arif Budiman, S.Sos, M.AP** Sebagai Pembimbing I dan Bapak **Djayeng Turano Gunade, S.Sos, M.AP** Sebagai Pembimbing II.

Permasalahan yang terjadi dalam kaitannya dengan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Haur Gading Kabupaten Hulu Sungai Utara yaitu masih ditemukannya pegawai yang kurang disiplin dalam jam kerja, ketidaktepatan waktu pelayanan, kurang jelasnya informasi mengenai persyaratan administrasi, serta responsivitas aparatur yang belum optimal dalam menangani kebutuhan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat serta seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Haur Gading Kabupaten Hulu Sungai Utara.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif dengan tipe penelitian asosiatif. Sampel yang digunakan sebanyak 54 responden yang merupakan masyarakat penerima pelayanan. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui angket (kuesioner), observasi, dan dokumentasi. Teknik penentuan skor menggunakan skala Likert. Analisis data untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat menggunakan analisis kuantitatif yang meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, analisis regresi linier sederhana, uji t, dan uji koefisien determinasi (R^2).

Berdasarkan hasil penelitian, pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat menunjukkan hasil yang positif dan signifikan. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji statistik yang menunjukkan nilai t hitung sebesar 3,831 lebih besar dari t tabel sebesar 2,006 dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$ yang berarti kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Pada uji koefisien determinasi (R Square) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memberikan kontribusi Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,220 menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan memberikan kontribusi sebesar 22% terhadap kepuasan masyarakat, sedangkan sisanya 78%, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian ini. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan masyarakat.

Disarankan kepada Camat Haur Gading agar melakukan monitoring dan evaluasi terhadap kedisiplinan pegawai serta meningkatkan sarana dan prasarana pelayanan. Kepada petugas pelayanan diharapkan dapat meningkatkan kualitas sumber daya manusia melalui pelatihan dan pembinaan, serta memberikan informasi yang jelas dan rinci mengenai persyaratan dan prosedur pelayanan agar masyarakat memperoleh kepastian dan kenyamanan dalam menerima pelayanan.

ABSTRACT

ADITA RAISA FITRI, NPM: 2022002. TITLE: "THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY ON COMMUNITY SATISFACTION AT KANTOR KECAMATAN HAUR GADING KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA."

Supervised by **Arif Budiman, S.Sos., M.AP** as Supervisor I and **Djayeng Turano Gunade, S.Sos., M.AP** as Supervisor II.

The problems related to the influence of service quality on community satisfaction at Kantor Kecamatan Haur Gading, Hulu Sungai Utara Regency, include the lack of employee discipline during working hours, delays in service delivery, unclear administrative requirements, and suboptimal responsiveness of staff in addressing community needs. This study aims to determine whether there is a significant influence of service quality on community satisfaction and to measure the extent of that influence at the Haur Gading Sub-district Office.

This research employed a quantitative descriptive method with an associative research design. The sample consisted of 54 respondents who were service users. Data collection techniques included questionnaires, observation, and documentation. The scoring technique used a Likert scale. Data analysis to determine the influence of service quality on community satisfaction applied quantitative analysis, including validity testing, reliability testing, normality testing, simple linear regression analysis, t-test, and coefficient of determination (R^2).

The results of the study indicate that service quality has a positive and significant effect on community satisfaction. This is proven by the statistical test results showing that the calculated t-value (3.831) is greater than the t-table value (2.006) with a significance level of $0.000 < 0.05$, meaning that service quality significantly influences community satisfaction. Furthermore, the coefficient of determination (R^2) value of 0.220 indicates that service quality contributes 22% to community satisfaction, while the remaining 78% is influenced by other variables outside the scope of this study. These findings suggest that the better the service quality provided, the higher the level of community satisfaction.

It is recommended that the Head of Haur Gading Sub-district conduct regular monitoring and evaluation of employee discipline and improve service facilities and infrastructure. Service officers are also expected to enhance human resource quality through training and professional development, as well as provide clear and detailed information regarding service requirements and procedures to ensure certainty and convenience for the community.