

Abstrak

M. ZAINI. NPM : 2022190. Judul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR CAMAT HALONG KABUPATEN BALANGAN “ dibawah bimbingan **Bapak Akhmad Berkatillah S.Sos.,MA.** Sebagai pembimbing I dan **Bapak Fakhri S.Sos, M.AP .**Sebagai pembimbing II

Kepuasan masyarakat merupakan salah satu indikator utama keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah memiliki peran penting dalam membentuk persepsi dan tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. mengingat masih ditemukannya permasalahan terkait kedisiplinan pegawai, keterbatasan sarana dan prasarana, serta efektivitas proses pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Halong Kabupaten Balangan

Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah kuantitatif deskriptif, dengan jumlah sampel sebanyak 71 responden. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah Observasi, kuesioner, dokumentasi. Setelah data terkumpul kemudian dianalisis dengan uji regresi sederhana, uji t dan uji R^2 dengan menggunakan IBM SPSS 25 untuk membuktikan adanya pengaruh dan seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Camat Halong Kabupaten Balangan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Camat Halong Kabupaten Balangan. Dibuktikan dengan t_{hitung} sebesar **2,220** lebih dari besar t_{tabel} db=71 1,667 pada taraf signifikansi 0,05, dengan nilai signifikansi sebesar 0,030 ($< 0,05$), sehingga hipotesis penelitian diterima. Namun demikian, berdasarkan hasil uji koefisien determinasi (R^2), diketahui bahwa besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat hanya sebesar 6,6% atau dibulatkan menjadi 7%, sedangkan sisanya sebesar 93% dipengaruhi oleh faktor lain di luar variabel penelitian. Hasil ini menunjukkan bahwa meskipun kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan, tingkat pengaruhnya masih tergolong sangat lemah, sehingga diperlukan upaya peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan guna meningkatkan kepuasan masyarakat..

Saran Peningkatan Sarana dan Kualitas Pelayanan Berdasarkan hasil observasi, masih terdapat beberapa sarana dan prasarana pelayanan, seperti komputer dan printer, yang mengalami kerusakan sehingga belum dimanfaatkan secara optimal. Oleh karena itu, Kantor Kecamatan Halong Kabupaten Balangan disarankan untuk **melakukan perbaikan dan pemeliharaan sarana dan prasarana pelayanan secara berkala**, serta **meningkatkan kualitas pelayanan aparatur kecamatan** melalui pelatihan dan pembinaan yang berkelanjutan. Upaya tersebut diharapkan dapat meningkatkan profesionalisme aparatur, memperlancar proses pelayanan, serta mendorong peningkatan kepuasan masyarakat.

Kata kunci: kualitas pelayanan, kepuasan masyarakat, pelayanan publik.

Abstrak

M. Zaini. Student ID (NPM): 2022190. Title: “The Effect of Service Quality on Community Satisfaction at the Halong Sub-District Office, Balangan Regency,” under the supervision of **Mr. Akhmad Berkatillah, S.Sos., M.A.** as Supervisor I and **Mr. Fakhri, S.Sos., M.AP.** as Supervisor II.

Community satisfaction is one of the main indicators of the success of public service delivery. The quality of services provided by government officials plays an important role in shaping public perceptions and the level of community satisfaction as service users, particularly considering the persistent issues related to employee discipline, limited facilities and infrastructure, and the effectiveness of service processes. This study aims to analyze the effect of service quality on community satisfaction at the Halong Sub-District Office, Balangan Regency.

This research employed a descriptive quantitative approach with a sample of 71 respondents. Data were collected through observation, questionnaires, and documentation. The collected data were analyzed using simple linear regression analysis, *t*-test, and the coefficient of determination (R^2) with the assistance of IBM SPSS version 25 to examine the existence and magnitude of the effect of service quality on community satisfaction at the Halong Sub-District Office, Balangan Regency.

The results indicate that service quality has a significant effect on community satisfaction at the Halong Sub-District Office, Balangan Regency. This is evidenced by a calculated *t*-value of 2.220, which is greater than the *t*-table value of 1.667 at a significance level of 0.05, with a significance value of 0.030 (< 0.05), indicating that the research hypothesis is accepted. However, based on the coefficient of determination (R^2), the influence of service quality on community satisfaction is only 6.6%, rounded to 7%, while the remaining 93% is influenced by other factors outside the variables examined in this study. These findings suggest that although service quality has a statistically significant effect, the magnitude of its influence is relatively weak, highlighting the need for continuous improvements in service quality to enhance community satisfaction.

Based on observational findings, several service facilities and infrastructure, such as computers and printers, were found to be damaged and not utilized optimally. Therefore, the Halong Sub-District Office of Balangan Regency is recommended to conduct regular maintenance and repairs of service facilities and infrastructure, as well as to improve the quality of services provided by sub-district officials through continuous training and capacity-building programs. These efforts are expected to enhance staff professionalism, streamline service processes, and ultimately increase community satisfaction.

Keywords: service quality, community satisfaction, public service.