ABSTRAK

NAWAWI, NPM: 2022370 Judul "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN NON PERIZINAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR CAMAT SUNGAI PANDAN KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA" di bawah bimbingan Bapak **Dr. Jumaidi, S.Sos, M.AP** Sebagai Pembimbing I dan Bapak Akhmad Berkatillah, S.Sos, M.A. Sebagai Pembimbing II.

Permasalahan yang terjadi dalam kaitannya dengan Pengaruh Kualitas Pelayanan Non perizinan Terhadap Kepuasan Masyarakat yaitu mulai dari fasilitas yang kurang lengkap, Pelayanan yang lambat dikarenakan kualitas dari Sumber daya Manusianya, tidak adanya informasi mengenai persyaratan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada pengaruh Kualitas Pelayanan non perizinan terhadap Kepuasan Masyarakat dan seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.

Metode yang digunakan yaitu deskriptif kuantitatif, sampel yang digunakan sebanyak 75 orang, teknik pengumpulan data melalui angket, observasi, dan dokumentasi, Teknik penentuan skor dalam penelitian ini dengan skala likert, Analisis data untuk mengetahui pengaruh dari pelayanan terhadap kepuasan masyrakat digunakan analisis data kuantitatif. Meliputi Uji Validitas, Uji Reabilitas, Uji Normalitas, Uji Regresei Linier Sederhana, Uji-t, Uji Koefisien Determinasi dan Uji Linieritas.

Berdasarkan hasil penelitian, pengaruh kualitas pelayanan non perizinan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Camat Sungai Pandan dengan melakukan melakukan uji validitas variabel (X) 0.708 > 0.60 dan variabel (Y) 0.707 > 0.60 karena nilai kedua variabel tersebut lebih besar dari nilai cronbach's alpha > 0.60 maka dapat dikatakan nilai tersebut reliabel, selanjutnya uji normalitas data, diketahui nilai signifikasi Asymp. Sig (2- tailed) lebih besar dari 0,05 yaitu sebesar 0,200 Sehingga dapat disimpulkan bahwa data penelitian berdistribusi normal, selanjutnya uji regresi linear sederhana, pada uji diperoleh persamaan regresi Y = 26.036 + 0.380 X ini berarti kenaikan variabel X (Kualitas Pelelayanan) akan meningkatkan variabel Y (Kepuasan Masyarakat) atau sebaliknya, selanjutnya uji linieritas, pada uji diperoleh nilai signifikansi (0,573 ≥ 0,05) maka dari hipotesis yang diberikan diterima. Artinya kedua data saling berhubungan secara linier,uji-t pada tabel cofficient melalui program SPSS 25 for windows menunjukkan angka t-hitung sebesar 7.632> t-tabel sebesar 1.993 dengan hasil ini berarti kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dan pada uji koefisien determinasi diperoleh nilai R square sebesar 0,444. Yaitu pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat sebesar 44,4% dan sisanya 55,6% sisanya merupakan nilai dari variabel-variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini selain itu dari faktor situasional yang berkaitan dengan situasi yang dihadapi masyarakat saat menggunakan pelayanan, dan faktor tentang pemahaman masyarakat tentang pelayanan.

Disarankan kepada Camat untuk memonitoring dan melengkapi sarana dan prasarana lalu kepada petugas untuk meningkat kualitas sumber daya baik dengan pelatihan dan pendidikan formal maupun non formal dan petugas diharap memberikan informasi mengenai persyaratan dan tahapan prosedur pelayanan secara jelas dan rinci.

ABSTRACT

NAWAWI, STUDENT ID: 2022370. Entitled "THE EFFECT OF NON-LICENSING SERVICE QUALITY ON COMMUNITY SATISFACTION AT THE KANTOR KECAMATAN SUNGAI PANDAN, HULU SUNGAI UTARA REGENCY" under the supervision of **Dr. Jumaidi, S.Sos., M.AP** as Supervisor I and **Akhmad Berkatillah, S.Sos., M.A.** as Supervisor II.

The problems related to the effect of non-licensing service quality on community satisfaction include inadequate facilities, slow service due to the quality of human resources, and the absence of information regarding service requirements. This study aims to determine whether non-licensing service quality has an effect on community satisfaction and to measure the magnitude of that effect.

This research employed a descriptive quantitative method. The sample consisted of 75 respondents. Data were collected through questionnaires, observation, and documentation. The scoring technique used a Likert scale. Quantitative data analysis was applied to examine the effect of service quality on community satisfaction, including validity testing, reliability testing, normality testing, simple linear regression analysis, t-test, coefficient of determination test, and linearity test.

Based on the research findings, the validity and reliability tests showed that the reliability value of variable X (Service Quality) was 0.708 > 0.60 and variable Y (Community Satisfaction) was 0.707 > 0.60. Since both values exceeded Cronbach's Alpha of 0.60, the instruments were considered reliable. Furthermore, the normality test indicated that the significance value of Asymp. Sig. (2-tailed) was 0.200, which is greater than 0.05, indicating that the data were normally distributed.The results of the simple linear regression analysis produced the regression equation:Y = 26.036 + 0.380X, which means that an increase in variable X (Service Quality) will lead to an increase in variable Y (Community Satisfaction), and vice versa. The linearity test showed a significance value of 0.573 ≥ 0.05, indicating that the hypothesis was accepted and that the two variables have a linear relationship. The t-test results in the coefficient table using SPSS version 25 for Windows showed that the calculated t-value (7.632) was greater than the t-table value (1.993), indicating that service quality has a significant effect on community satisfaction. Moreover, the coefficient of determination (R^2) was 0.444, meaning that service quality contributes 44.4% to community satisfaction, while the remaining 55.6% is influenced by other variables not examined in this study, including situational factors related to the conditions experienced by the community when accessing services and factors related to the public's understanding of service procedures.

It is recommended that the Sub-District Head monitor and improve service facilities and infrastructure. Service officers are encouraged to enhance the quality of human resources through both formal and non-formal education and training. In addition, officers are expected to provide clear and detailed information regarding service requirements and procedural stages to improve community satisfaction.