

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR
KELURAHAN SETERIO KABUPATEN BANYUASIN**

SKRIPSI



**UNIVERSITAS
SUMATERA SELATAN**

OLEH

**NAVA AFRILLIANA
20612010063**

**PRODI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS SUMATERA SELATAN
2024**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR
KELURAHAN SETERIO KABUPATEN BANYUASIN**

SKRPSI

**Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi Pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas
Sumatera Selatan**



**UNIVERSITAS
SUMATERA SELATAN**

OLEH

**NAVA AFRILLIANA
20612010063**

**PRODI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS SUMATERA SELATAN
2024**

PENGESAHAN

Telah diterima dan disahkan oleh Dekan Fakultas Ekonomi, Universitas Sumatera Selatan sebagai persyaratan untuk mengakhiri Studi pada Fakultas Ekonomi, Universitas Sumatera Selatan.

Hari : Rabu
Tanggal : 7 Agustus 2024

**Pj. Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Sumatera Selatan**



Rabin Ibnu Zainal, S.E., M.Sc, P.hD

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui besarnya kualitas pelayanan publik berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kelurahan Seterio Kabupaten Banyuain yang mana jumlah responden 97 orang. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner. Teknik analisis yang digunakan adalah Analisis Regresi Sedarhana, uji t, uji koefisien determinasi (R^2) dengan menggunakan aplikasi SPSS versi 25. Nilai koefisien regresi sebesar 0,798 menyatakan bahwa jika kualitas pelayanan publik di tingkat 1 satuan, maka nilai kepuasan masyarakat sebesar 0,798. Berdasarkan pengujian hipotesis dengan uji t diperoleh nilai t hitung untuk variabel kualitas pelayanan publik adalah sebesar 11.686 sedangkan t tabel dengan taraf α (0,05), $N-K = 97-2 = 95$ adalah sebesar 0,199. Berdasarkan kriteria pengujiannya $t_{hitung} > t_{tabel}$. Maka, H_a diterima dan H_0 ditolak dan tingkat signifikannya yaitu $0,000 < 0,05$, artinya kualitas pelayanan publik berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi, maka dapat dilihat bahwa nilai (R) yaitu 0,768. Untuk mengetahui besarnya variasi dari yang diperoleh koefisien determinasi R Square sebesar 0,590 yang mengandung pengertian bahwa pengaruh variabel bebas (kualitas pelayanan publik) terhadap variabel terikat (kepuasan Masyarakat) adalah sebesar 59,0%. Sedangkan sisanya 41% dipengaruhi faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Jadi dapat disimpulkan dan dibuktikan bahwa arah variabel kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat adalah positif, kualitas pelayanan publik berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

Kata Kunci : Pelayanan, Kualiatas, Kepuasan

ABSTRACT

This research aims to determine how much the quality of public services influences community satisfaction at the Seterio Subdistrict Office, Banyuwani Regency, where the number of respondents was 97 people. This research uses quantitative research methods. The data collection method uses a questionnaire. The analysis technique used is Simple Regression Analysis, t test, coefficient of determination test (R²) using the SPSS version 25 application. The regression coefficient value of 0.798 states that if the quality of public services is at the 1 unit level, the community satisfaction value is 0.798. Based on hypothesis testing with the t test, the calculated t value for the public service quality variable is 11,686, while the t table with level α (0.05), $N-K = 97-2 = 95$ is 0.199. Based on the test criteria $t_{count} > t_{table}$. So, H_a is accepted and H_0 is rejected and the significance level is $0.000 < 0.05$, meaning that the quality of public services influences public satisfaction. Based on the results of the coefficient of determination test, it can be seen that the value (R) is 0.768. To determine the magnitude of the variation, the R Square coefficient of determination is 0.590, which means that the influence of the independent variable (quality of public services) on the dependent variable (community satisfaction) is 59.0%. While the remaining 41% is influenced by other factors not examined in the research So it can be concluded and proven that the direction of the variable quality of public services towards public satisfaction is positive, the quality of public services influences public satisfaction.

Keywords: Service, Quality, Satisfaction