

**PENGARUH PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN
MASYARAKAT DI KANTOR LURAH MULIAAGUNG
KECAMATAN BANYUASIN III KABUPATEN BANYUASIN**

SKRIPSI



**UNIVERSITAS
SUMATERA SELATAN**

OLEH

TASYA AGUSTINA

20612010192

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS SUMATERA SELATAN**

2024

SKRIPSI

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



**UNIVERSITAS
SUMATERA SELATAN**

OLEH

TASYA AGUSTINA

20612010192

**PROGRAM STUDI 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 : Sabtu
Tanggal : 10 Agustus 2024



Pj. Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Sumatera Selatan,
Rabin Ibnu Zainal, S.E., M.Sc., Ph.D
NIDN: 0015097701

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Lurah Mulia Agung Kecamatan Banyuasin III Kabupaten Banyuasin. Sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah sebanyak 95 Orang. Untuk mengetahui Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat digunakan analisis regresi sederhana. Hasil analisis regresi dapat disimpulkan bahwa diperoleh persamaan regresi $Y = 19,446 + 0,897 X$. Berdasarkan analisis regresi menunjukkan bahwa 89,7% kepuasan masyarakat ditentukan (dipengaruhi) oleh variabel pelayanan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa masih ada variabel lain selain variabel pelayanan yang mempengaruhi kepuasan masyarakat di Kantor Lurah Mulia Agung Kecamatan Banyuasin III Kabupaten Banyuasin tapi tidak dimasukkan dalam model analisis.

Berdasarkan nilai t-test didapatkan koefisien pengaruh variabel pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat adalah 12,885 dengan tingkat signifikansi (sig) = $0,000 < 0,05$. Ini menunjukkan bahwa variabel pelayanan publik berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Jadi variabel pelayanan publik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Lurah Mulia Agung Kecamatan Banyuasin III Kabupaten Banyuasin. Ini menunjukkan bahwa variabel pelayanan publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Kata Kunci : Pelayanan Publik, Kepuasan Masyarakat

ABSTRACT

This research aims to determine the influence of public services on community satisfaction at the Mulia Agung Village Head Office, Banyuasin III District, Banyuasin Regency. The sample taken in this research was 95 people. To determine the influence of public services on community satisfaction, simple regression analysis was used. The results of the regression analysis can be concluded that the regression equation $Y = 19.446 + 0.897X$. The results of this research indicate that there are still other variables besides service variables that influence community satisfaction at the Mulia Agung Village Head Office, Banyuasin III District, Banyuasin Regency but are not included in the analysis model.

Based on the t-test value, the coefficient of influence of public service variables on community satisfaction is 12.885 with a significance level ($\text{sig} = 0.000 < 0.05$). This shows that public service variables influence public satisfaction. So the public service variable has a significant effect on community satisfaction at the Mulia Agung Village Head Office, Banyuasin III District, Banyuasin Regency. This shows that the public service variable has a positive and significant effect on community satisfaction.

Keywords: Public Services, Community Satisfaction