

**PENGARUH PELAYANAN ADMINISTRASI
TERPADU KECAMATAN TERHADAP KEPUASAN
MASYARAKAT DIKANTOR CAMAT TALANG
KELAPA**

SKRIPSI



**UNIVERSITAS
SUMATERA SELATAN**

Disusun oleh :
ZHAFIRA DWI SAFITRI
21612010017

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS SUMATERA SELATAN
2025**

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN
TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DIKANTOR CAMAT
TALANG KELAPA**

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
(S.E) Program studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sumatera Selatan .

NAMA : ZHAFIRA DWI SAFITRI

NIM : 21612010017

Skripsi ini telah disetujui dan di sahkan pada :

HARI : KAMIS

TANGGAL : 03 Juli 2025

Dekan Fakultas Ekonomi

Universitas Sumatera Selatan



Rabin Ibnu Zainal, S.E., M.Sc., Ph.D

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Camat Talang Kelapa. Latar belakang penelitian ini adalah masih ditemukannya keluhan dari masyarakat terkait keterlambatan layanan, prosedur yang kurang jelas, serta sikap petugas yang belum sepenuhnya ramah dan responsif. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif dan analisis regresi linier sederhana. Data diperoleh dari 80 responden yang telah menerima layanan PATEN. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai thitung $>$ ttabel, membuktikan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara pelayanan PATEN dan kepuasan masyarakat. Koefisien determinasi (R^2) juga menunjukkan kontribusi variabel independen yang cukup kuat. Berdasarkan hasil tersebut, disarankan agar Kantor Camat Talang Kelapa terus meningkatkan kualitas layanan, baik dari segi kecepatan, kejelasan informasi, sikap petugas, maupun fasilitas pendukung, guna meningkatkan kepuasan masyarakat secara menyeluruh.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Kepuasan Masyarakat, PATEN, Kecamatan Talang Kelapa.

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of Integrated District Administration Services (PATEN) on community satisfaction at the Talang Kelapa District Office. The background of this research is based on persistent complaints from the public regarding delays in service, unclear procedures, and the unresponsiveness and impoliteness of officers. This research uses a quantitative method with a descriptive approach and simple linear regression analysis. Data were collected from 80 respondents who had received PATEN services. The results indicate that service quality significantly affects community satisfaction. A significance value of $0.000 < 0.05$ and a t-value greater than the t-table confirms a positive and significant effect between PATEN services and community satisfaction. The coefficient of determination (R^2) also shows a strong contribution from the independent variable. Based on these findings, it is recommended that the Talang Kelapa District Office continues to improve service quality in terms of speed, clarity of information, staff attitude, and supporting facilities to enhance overall community satisfaction.

Keywords: Public Service, Community Satisfaction, PATEN, Talang Kelapa District.