

Abstrak

Penulisan skripsi ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Desa Sungai Duri Dua Kecamatan Sungai Kuyit Kabupaten Mempawah. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian eksplanatori. Tehnik analisis data pada penelitian ini dilakukan menggunakan IBM SPSS 24 melalui uji regresi linier sederhana dengan jumlah sampel sebanyak 35 orang yang pernah melakukan pelayanan pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM). Berdasarkan hasil olah data menggunakan IBM SPSS 24 menunjukkan hasil uji t (parsial) yang diketahui nilai t_{hitung} (8,686) > t_{tabel} (2,035) dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ sehingga variabel bebas secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Berdasarkan perhitungan koefisien determinasi kualitas pelayanan publik mempengaruhi kepuasan masyarakat sebesar 69,6 % dan sisanya sebesar 30,4 % dipengaruhi oleh faktor lain. Peneliti menyarankan agar aparatur lebih meningkatkan lagi kualitas pelayanan publik yang akan diberikan kepada masyarakat agar kepuasan masyarakat juga meningkat.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan Publik; Kepuasan Masyarakat; Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM)

Abstract

This study aimed to test the impact of the public service quality on community satisfaction in Sungai Duri Dua Village, Sungai Kuyit District, Mempawah Regency. This study used the qualitative approach with an explanatory research design. The technique of data analysis in this study was using the IBM SPSS 24 through the simple linear regression test with a sample of 35 people who had done the service of making a Certificate of Insolvency (SKTM). Based on the results of data processing using IBM SPSS 24, the results of the t-test (partial) were known to have a t_{count} value (8.686) > t_{table} (2.035) and a significance value of $0.000 < 0.05$ so the independent variable partially had a significant impact on the level of community satisfaction. Based on the calculation of the coefficient of determination of the public service quality affected public satisfaction by 69.6% and the remaining 30.4% was influenced by other factors. The researcher suggests that the apparatus further improves the quality of public services that will be provided to the community so that community satisfaction also increases.

Keywords : Public Service Quality; Community Satisfaction; Certificate of Insolvency (SKTM)

RINGKASAN SKRIPSI

Skripsi ini berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Desa Sungai Duri Dua Kecamatan Sungai Kunyit Kabupaten Mempawah”. Judul ini dipilih karena di kantor Desa Sungai Duri Dua terdapat fenomena masalah yang terjadi sehingga membuat masyarakat merasakan ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diberikan oleh aparatur di Kantor Desa Sungai Duri Dua hal ini dikarenakan rendahnya kualitas pelayanan publik di kantor desa tersebut.

Fenomena masalah yang terjadi yaitu adanya keluhan dari masyarakat mengenai lamanya pelayanan untuk perbaikan Kartu Keluarga (KK) karena pegawai yang suka menunda pekerjaan sehingga pelayanan menjadi lama selesai, masyarakat mengeluhkan mengenai lamanya loket pelayanan dibuka dan tidak sesuai dengan waktu pelayanan karena masih banyak pegawai yang datang terlambat, masyarakat tidak puas dengan pekerjaan pegawai karena masih terdapat kesalahan dalam pengetikan pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) yang disebabkan oleh kurang cermatnya pegawai, dan alur pelayanan di kantor desa tidak jelas, sehingga masyarakat harus bolak-balik untuk melengkapi berkas.

Rumusan masalah yang diteliti dalam penelitian ini adalah “Apakah ada pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di desa Sungai Duri Dua Kecamatan Sungai Kunyit Kabupaten Mempawah”. Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Desa Sungai Duri Dua Kecamatan Sungai Kunyit Kabupaten Mempawah.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian eksplanatori untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat. Sampel pada penelitian ini yaitu sebanyak 35 responden yang pernah melakukan pelayanan pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) dan menggunakan tehnik sampel jenuh.

Tehnik analisis data yang digunakan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat pada penelitian ini yaitu analisis regresi linier sederhana menggunakan IBM SPSS 24. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Desa Sungai Duri Dua.

Hal ini dibuktikan dari hasil uji t (parsial) menggunakan IBM SPSS 24 yaitu diketahui nilai $t_{hitung} (8,686) > t_{tabel} (2,035)$ dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa H_a diterima dan H_0 ditolak atau variabel bebas secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat di Kantor Desa Sungai Duri Dua.

Berdasarkan hasil koefisien determinasi menunjukkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Desa Sungai Duri Dua Kecamatan Sungai Kuyit Kabupaten Mempawah sebesar 69,6 %. Sedangkan sisanya yaitu sebesar 30,4 % dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak disertakan dalam penelitian ini. Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh disarankan agar Kantor Desa Sungai Duri Dua dapat lebih meningkatkan lagi kualitas pelayanan publik yang akan diberikan kepada masyarakat agar kepuasan masyarakat juga meningkat.