

ABSTRAK

Penelitian ini dibuat dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Pademangan Barat yang dinilai dari perspektif penerima layanan yang diantaranya memuat dimensi kualitas pelayanan; bukti fisik, kehandalan, koresponan, jaminan dan empati.

Untuk meneliti variabel kualitas pelayanan publik peneliti menggunakan teori SERVQUAL yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry di mana teori tersebut menilai suatu kualitas pelayanan publik dengan 5 indikator yaitu, tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy. Sedangkan untuk meneliti variabel kepuasan masyarakat peneliti menggunakan skala *Likert*. Konsep *Likert* mengembangkan prosedur penskalaan di mana skala mewakili suatu kontinum bipolar. Pada ujung sebelah kiri (dengan angka rendah) menggambarkan suatu jawaban yang negatif, sedangkan ujung kanan (dengan angka tinggi) menggambarkan yang positif.

Metode yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah metode statistik inferensial dengan teknik pengambilan data kuesioner. Penelitian ini mengambil 100 responden dengan teknik sampling yaitu *simple random sampling*, di mana pemilihan responden bisa siapa saja dengan kriteria yaitu masyarakat yang sudah berlayanan di Kantor Kelurahan Pademangan Barat. Teknik analisis data untuk mengetahui seberapa pengaruhnya variabel independen terhadap variabel dependen

menggunakan teknik analisis regresi berganda. Analisis data ini akan dilakukan menggunakan program SPSS 27.

Berdasarkan hasil statistik uji t untuk variabel kualitas pelayanan publik diperoleh tingkat signifikansi sebesar 4,064 t tabel 1,984 yang berhasil membuktikan bahwa adanya pengaruh dari kualitas pelayanan publik dengan dimensi *tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy* terhadap kepuasan masyarakat yang sudah berlayanan di Kantor Kelurahan Pademangan Barat.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Publik, Dimensi Kualitas Pelayanan Publik, Kepuasan Masyarakat.

ABSTRACT

The thesis was made with the aim of knowing the influence of the quality of public service on society's satisfaction in living in the region of the West Pademangan that is judged from a receiving perspective of services that contain a dimension of quality of service; Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance and Empathy.

To research variables of the quality of public service researcher use the SERVQUAL theory presented by Parasuraman, Zeithaml and Berry in which it assesses a quality of public service with five indicators of, tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy. While to research variable of society's satisfaction, researcher use the Likert scale. The likert concept develops a scaling procedure in which scales represent a bipolar continuum. At the end of the left (with a low low) represented a negative answer, while the right end (with a high score) drew a positive one.

The method used by researcher in this research is a inferencial statistical method using a questionnaire's data retrieval technique. The reasearch is taking 100 respondents with sampling techniques that are simple random sampling, which is the selection of respondents could be anyone by the criteria that is the society's that have serviced in West Pademangan Office. Data analysis techniques to see how

independent variables affect the dependent variable using the multiple regression analysis techniques. This data analysis will be conducted using a SPSS 27 program.

Based on the results of the t-test statistics for variables of the quality of public service were obtained at a level of significance of 4.064 t table of 1.984 that succeeded in proving that there was an impact of the quality of public service with dimension of quality of service; Physical evidence, reliability, responsiveness, assurance and empathy to the society's satisfaction in the West Pademangan Office.

Keywords: *public service, the quality of public service, society's satisfaction*