

ABSTRAK

Nama : Srinanta. NIM : 1201811008. Judul: Pengaruh Prosedur dan Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Penerima Bantuan Sosial Pada Bagian Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Kabupaten Karanganyar. Skripsi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Surakarta. 2022.

Tujuan penelitian ini adalah untuk Untuk mengetahui dan membuktikan ada tidaknya pengaruh yang positif dan signifikan antara prosedur dan terhadap mutu pelayanan terhadap kepuasan penerima bantuan sosial pada Bagian Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Kabupaten Karanganyar baik secara individual maupun secara bersama-sama.

Metode dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Jenis penelitian yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah *explanatory* atau penjelasan. Penelitian *explanatory* adalah suatu metode penelitian bertujuan untuk menguji suatu hipotesa atau lebih umum lagi berusaha menjelaskan hubungan-hubungan antara variabel-variabel yang ada. Populasi dalam penelitian ini adalah penerima Bantuan Sosial yang bersumber dari APBD melalui Bagian Kesejahteraan Rakyat Sekreteriat Daerah Kabupaten Karanganyar, yaitu sejumlah 367 orang. Untuk menentukan jumlah sampel yang mewakili populasi dalam penelitian digunakan rumus Slovin ditetapkan sebanyak 40 orang yang diambil secara *incidental random sampling* yakni sampel diambil secara mendadak pada saat penelitian.

Hasil pengujian dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut: (1) variabel prosedur pelayanan didapatkan $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ ($6,923 > 1,998$), ini berarti prosedur pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan (2) variabel mutu pelayanan didapatkan $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ ($3,070 > 1,998$), ini berarti bahwa mutu pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan. Hasil analisa dengan uji F ditunjukkan bahwa $F \text{ hitung} > F \text{ tabel}$ ($53,461 > 2,82$), ini berarti H_0 ditolak dan H_a diterima. Jadi koefisien regresi hasil perhitungan signifikan (bisa digunakan sebagai analisis) atau dikatakan bahwa berarti prosedur pelayanan dan mutu pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan penerima bantuan sosial pada Bagian Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Kabupaten Karanganyar secara bersama-sama. Koefisien determinasi (R^2) dapat diketahui *Adjusted R squared* adalah 0,729. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kepuasan penerima bantuan sosial pada benar-benar dijelaskan oleh variabel prosedur pelayanan dan mutu pelayanan sebesar 72,9 %. Selebihnya dijelaskan oleh variabel-variabel lain di luar penelitian ini.

Kata Kunci: Prosedur, Mutu, Pelayanan, Kepuasan.