

ABSTRAK

TRI WAHYUNI. NIM 202011040. PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP MASYARAKAT PADA KANTOR DESA JATISAWIT KECAMATAN JATİYOSO KABUPATEN KARANGANYAR. Skripsi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Surakarta. 2023.

Tujuan penelitian ini adalah mengetahui dan membuktikan ada tidaknya pengaruh yang positif dan signifikan kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Desa Jatisawit Kecamatan Jatiyoso Kabupaten Karanganyar.

Dalam penelitian ini jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan secara kuantitatif. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah masyarakat yang datang ke Kantor Desa Jatisawit Kecamatan Jatiyoso Kabupaten Karanganyar untuk mendapatkan pelayanan rata-rata sebanyak 300 orang per-bulan. Sampel dalam penelitian ini adalah 10% dari populasi atau sebesar 30 orang.

Dari hasil perhitungan Uji F diperoleh f_{hitung} sebesar 21,155 dan f_{tabel} 1,670 atau nilai f_{hitung} lebih besar dari f_{tabel} . Oleh karena $H_0 > H_i$ maka H_i diterima yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan publik berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Desa Jatisawit Kecamatan Jatiyoso Kabupaten Karanganyar. Dapat disimpulkan bahwa hipotesis berbunyi "diduga terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Desa Jatisawit Kecamatan Jatiyoso Kabupaten Karanganyar" dapat dibuktikan dan diterima.

Hasil perhitungan regresi dapat diketahui bahwa koefisien determinasi (*R Square*) yang diperoleh sebesar 0,410 atau 41,0%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan publik (X) memiliki pengaruh kontribusi sebesar 41,0% terhadap kepuasan masyarakat (Y) dan sisanya 59,0% dipengaruhi oleh faktor-faktor selain kualitas pelayanan publik yang tidak digunakan dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan, Masyarakat.