

## ABSTRAK

**Deza Hosenda,1010831013. Skripsi dengan judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat di Kantor Camat Pauh Kota Padang. Pembimbing I Dr.Asrinaldi,S.Sos, M,Si dan Pembimbing II Dewi Angraini,S.IP. M.Si Skripsi ini terdiri dari 339 halaman dengan 14 referensi buku, 6 skripsi, 4 undang-undang dan peraturan, dan 2 situs internet.**

Keluarnya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, semakin menegaskan perlunya pelayanan publik yang berkualitas, sehingga masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Untuk mengetahui kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang dilakukan oleh aparat birokrasi pemerintah maka perlu dilakukan survei Kepuasan Masyarakat.

Penelitian ini berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. Penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan menggunakan pendekatan deskriptif. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner. Responden dipilih secara *Non Probability* dengan teknik pengambilan sampel dilakukan dengan *Accidental Sampling* yaitu metode pengambilan sampel dengan memilih siapa saja yang kebetulan dijumpai, dengan kriteria yaitu masyarakat Kecamatan Pauh yang berusia di atas 17 tahun keatas serta pernah mendapatkan pelayanan di Kantor Camat Pauh minimal 3 bulan terakhir.. Analisis data dilakukan dengan menggunakan program komputer SPSS 19.0, uji hipotesisnya menggunakan *correlati product moment*. .

Kepuasan masyarakat atas kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Pauh dari 9 indikator yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 dijelaskan bahwa Ruang lingkup Survei Kepuasan Masyarakat yang meliputi prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, waktu pelayanan, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, maklumat pelayanan, penanganan pengaduan, saran dan masukan diperoleh skor rata-rata sebesar 3,04 dengan tingkat capaian sebesar 60.84%. termasuk dalam kategori baik dan masyarakat puas.

Hasil analisis korelasi diperoleh nilai koefisien korelasi ( $r$ ) antara kualitas pelayanan publik (PB) dengan tingkat kepuasan masyarakat (KM) sebesar 0.965 dengan angka signifikan sebesar 0.000. Hal ini mempunyai makna bahwa terjadi hubungan yang sangat kuat antara kualitas pelayanan publik dengan tingkat kepuasan masyarakat di Kantor Camat Pauh Kota Padang. Sedangkan arah hubungan adalah positif karena nilai  $r$  positif, berarti semakin baik kualitas pelayanan publik maka semakin meningkatkan kepuasan masyarakat di Kantor Camat Pauh Kota Padang.

Kata Kunci: *Kepuasan Masyarakat, Kualitas pelayanan Publik*

## ABSTRACT

**Deza hosenda, 1010831013. Thesis with the heading: influence the quality of public services to the level of community satisfaction in sub-district office pauh the city. The First Supervisor Dr. Asrinaldi, M.Si and the second supervisor Dewi Anggraini, S.IP, M.Si. Thesis it consists of will page with 14 reference book , 6 thesis , 4 the laws and regulations , and 2 internet site .**

The act no 25 years 2009 concerning public services, the asserted the need for public services quality, so that communities are satisfied with the services are provided. To know of community satisfaction to the public service done by bureaucrats the government we need to run a survey of community satisfaction.

This research based on the minister of administrative reform and bureaucratic reform no.16 2014 on guidelines survey of community satisfaction on the public service the ministry of administrative state apparatus and bureaucratic reform of the republic of indonesia .Research used is quantitative by adopting descriptive .Data were collected uses a questionnaire .Respondents were chosen with a non probability to technique the sample collection done with accidental sampling that is a method of the sample collection by choosing anyone who had found , criteria namely the public kecamatan pauh who were already above 17 years level and had received service in sub-district office pauh at least last 3 months.Data analysis done with use a computer program spss 19.0 , test hipotesisnya use correlati product moment.

Community satisfaction on the quality of public services in pauh sub district office of 9 indicator determined by minister of utilization state apparatus and bureaucratic reform number 16 years 2014 explained that scope survey of community satisfaction that includes procedures, conditions of service of the, service period, the cost of / rates, the specifications type of service, implementing competence, implementing behavior, intimation service, complaints, suggestions and input a score was obtained by 3,04 rata-rata with a the level of 60.84 % . Included in good category and the satisfied.

Analysis of the correlation obtained a correlation coefficient ( r ) between the quality of public services ( pb ) with the level of community satisfaction ( km ) of 0.965 that is significantly by 0.000 .It has meaning that there are a very strong between quality public service by the level of community satisfaction at the head of the pauh city .While the relationship is positive because the value of r positive , means the better quality of public services and increase of community satisfaction at the head of pauh city padang.

keywords: community satisfaction , the quality of public services