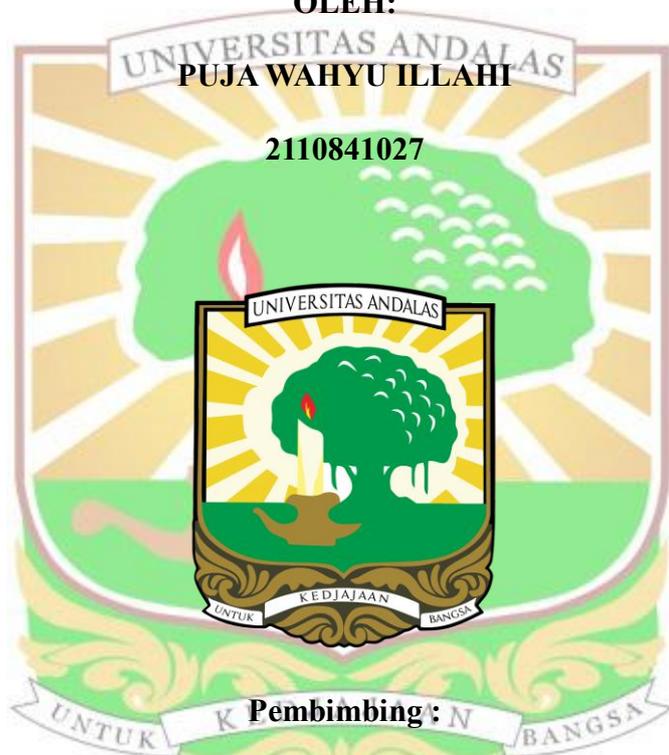


**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN
MASYARAKAT DI KANTOR CAMAT KURANJI
KOTA PADANG**

SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Syarat Untuk Mendapatkan Gelar Sarjana Administrasi
Publik pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Andalas*

OLEH:



PUJA WAHYU ILLAHI

2110841027

Pembimbing:

**Kusdarini, SIP, MPA
Roza Liesmana, S.IP,M.PA.**

**DEPARTEMEN ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
2025**

ABSTRAK

Puja Wahyu Illahi, NIM: 2110841027, Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Masyarakat di Kantor Camat Kuranji Kota Padang, Departemen Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Andalas, Padang, 2025, Dibimbing oleh: Kusdarini, SIP, MPA dan Roza Liesmana, S.IP,M.PA. Skripsi ini terdiri dari: 152 halaman, dengan referensi 11 buku teori dan 6 buku metode, 17 artikel/ jurnal, 2 website resmi, 3 peraturan perundang-undangan, dan 1 dokumen resmi.

Kantor Camat Kuranji Kota Padang merupakan salah satu unit kerja pemerintahan yang menunjukkan kualitas pelayanan publik. Hal ini terlihat dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilakukan pada tahun 2024, di mana Kantor Camat Kuranji memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 86,03. Nilai tersebut menempatkan instansi ini dalam kategori “baik” sesuai dengan standar penilaian yang ditetapkan oleh pemerintah. Namun, meskipun secara umum Kantor Camat Kuranji sudah menunjukkan kualitas pelayanan yang baik, masih terdapat sebagian masyarakat yang merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dan dokumentasi. Untuk memperoleh kuesioner yang valid dan reliabel sebagai alat ukur, maka dilakukan uji validitas menggunakan korelasi *Bivariate Pearson* serta uji reliabilitas menggunakan metode *Cronbach's Alpha*. Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan statistik deskriptif dengan melihat nilai Tingkat Capaian Responden. Selain itu, juga digunakan Statistik Inferensial dengan menggunakan uji *Korelasi Kendall's tau-b*.

Berdasarkan hasil penelitian ini dengan jumlah responden sebanyak 99 orang responden, diperoleh hasil bahwa berdasarkan analisis statistik deskriptif nilai Tingkat Capaian Responden (TCR) pada Kualitas Pelayanan (X) Kantor Camat Kuranji Kota Padang berada pada kategori jawaban cukup baik dengan tingkat persentase sebesar 77,8%, serta untuk Kepuasan Masyarakat (Y) pada Kantor Camat Kuranji Kota Padang berada pada kategori cukup baik dengan tingkat persentase sebesar 69,55%. Hasil perhitungan hipotesis menunjukkan nilai koefisien korelasi *Kendall's tau-b* adalah sebesar $0,674 > 0,1975$ (nilai r tabel) yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara kedua variabel dengan derajat hubungan kuat serta arah hubungan yang searah/positif.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat, Kantor Camat Kuranji Kota Padang