

ABSTRAK

Gulo, Astomi Berkat. 2022. Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Desa Tetehosi Kecamatan Mandrehe Kabupaten Nias Barat. Skripsi. Pembimbing (1) Yearning Harefa S.E., MS.i ,Dan Pembimbing (2) Meiman Hidayat Waruwu S.Sos., MS.i

Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan public dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang undangan. Pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik, aparatur pemerintah menciptakan kesejahteraan masyarakat. Masyarakat berhak untuk mendapatkan pelayanan yang terbaik dari pemerintah karena masyarakat telah memberikan dananya dalam bentuk pembayaran pajak, retribusi dan berbagai pungutan lainnya. Dari hasil tinjauan dan pengamatan pada Kantor Desa Tetehosi Kecamatan Mandrehe Kabupaten Nias Barat, peneliti melihat sebuah permasalahan pada lokasi penelitian yang berkaitan dengan judul penelitian. Masalah yang ditemukan misalnya ketika masyarakat ingin mengurus surat keterangan seperti surat keterangan tidak mampu, surat keterangan tanah, terkadang masalah muncul karena membutuhkan waktu yang sangat lama dalam pembuatannya karena keterbatasan pengetahuan dan kemampuan pegawai kadang menjadi hambatan dalam mempercepat proses pengurusannya yang mengakibatkan kurang efektifnya pelayanan kepada masyarakat

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Desa Tetehosi Kecamatan Mandrehe Kabupaten Nias Barat, kemudian untuk mengetahui apakah ada hubungan antara Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Desa Tetehosi Kecamatan Mandrehe Kabupaten Nias Barat. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Responden adalah para masyarakat Desa Tetehosi Kecamatan Mandrehe Kabupaten Nias Barat sebanyak 65 orang, dimana peneliti mengumpulkan data menggunakan angket, kemudian melakukan uji validitas data, uji reliabilitas data, koefisien korelasi, uji koefisien determinan, uji regresi linear sederhana, dan uji t/hipotesis.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Ada Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Desa Tetehosi Kecamatan Mandrehe Kabupaten Nias Barat, dimana diketahui bahwa F_{hitung} adalah 221,020 dengan tingkat signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$, maka model regresi dapat digunakan untuk memprediksi variabel Pelayanan Publik dengan Kepuasan Masyarakat, (2) uji koefisien determinasi menunjukkan hubungan antara variabel sebesar 0,778, maka bisa disimpulkan bahwa besaran pengaruh variabel X dengan variabel Y adalah 77,8 % dan sisanya sebesar 22,2% dipengaruhi oleh variabel yang tidak diteliti di dalam penelitian ini. (3) Berdasarkan uji t, diketahui nilai $t_{hitung} = 14,867$ dengan tingkat signifikansi 0,000. Dengan menggunakan batas signifikansi 0,5 maka didapat t_{tabel} sebesar 1,997. Ini berarti $t_{hitung} > t_{tabel}$, yang berarti H_0 ditolak dan H_a diterima

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Kepuasan Masyarakat

ABSTRACT

Gulo, Astomi Berkat. 2022. *The Effect of Public Services on Community Satisfaction at the Tetehosi Village Office, Mandrehe District, West Nias Regency*. Thesis. Menthor (1) Yearning Harefa S.E., MS.i, and Menthor (2) Meiman Hidayat Waruwu S.Sos., MS.i

Public services are all service activities carried out by public service providers as an effort to fulfill public needs and implement statutory provisions. Implementation of public service delivery, government apparatus creates community welfare. The community has the right to get the best service from the government because the community has provided funds in the form of paying taxes, levies and various other levies. From the results of the review and observation at the Tetehosi Village Office, Mandrehe District, West Nias Regency, the researcher saw a problem at the research location related to the research title. Problems found, for example, when people want to apply for certificates such as certificates of incapacity, land certificates, sometimes problems arise because it takes a very long time to make because the limited knowledge and ability of employees sometimes becomes an obstacle in speeding up the processing process which results in less effective service to Public

This study aims to determine whether the influence of public services on community satisfaction at the Tetehosi Village Office, Mandrehe District, West Nias Regency, and then to determine whether there is a relationship between public services and community satisfaction at the Tetehosi Village Office, Mandrehe District, West Nias Regency. This study uses a quantitative method. Respondents were 65 people from Tetehosi Village, Mandrehe District, West Nias Regency, where researchers collected data using a questionnaire, then tested data validity, tested data reliability, correlation coefficient, determined coefficient test, simple linear regression test, and t/hypothesis test.

The results showed that: (1) There is an influence of public services on community satisfaction at the Tetehosi Village Office, Mandrehe District, West Nias Regency, where it is known that F_{count} is 221.020 with a significance level of $0.000 < 0.05$, so the regression model can be used to predict service variables Public with Community Satisfaction, (2) the coefficient of determination test shows a relationship between variables of 0.778, it can be concluded that the magnitude of the influence of variable X on variable Y is 77.8% and the remaining 22.2% is influenced by variables not examined in this study this. (3) Based on the t test, it is known that the value of $t_{count} = 14.867$ with a significance level of 0.000. By using a significance limit of 0.5, a t_{table} of 1.997 is obtained. This means $t_{count} > t_{table}$, which means H_0 is rejected and H_a is accepted

Keywords: Public Service, Community Satisfaction