BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian pada hasil penelitian dan pembahasan, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan publik di kantor Kecamatan Alas dapat dinilai dari lima variabel yaitu Tangibel, Reliabilty, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty.

a) Variabel Tangible (Bukti Fisik) yang terdiri dari indikator penampilan pegawai, kenyamanan tempat, kemudahan dan penggunaan alat bantu. Indikator penampilan pegawai kemudahan dalam proses pelayanan dan penggunaan alat bantu sudah di terapkan dengan baik sesuai harapan masyarakat. Karena tingkat kepuasan masyarakat dari variabel ini terdiri dari 45,00% yang merasa puas, 23,33% sangat puas, 21,67% cukup puas dan 10,00% tidak puas. Namun ada satu indikator yang belum sepenuhnya di laksanakan sesuai dengan yang masyarakat harapkan yaitu terkait dengan kenyamanan tempat pelayanan.

b) Variabel Reliabilty (Kehandalan), terdiri dari indikator kecermatan pegawai, standar pelayanan yang jelas, dan keahlian pegawai. Indikator kecermatan pegawai dan standar pelayanan yang jelas sudah di terapkan dengan baik sesuai harapan masyarakat sebagai pengguna layanan. Karena tingkat kepuasan masyarakat dari variabel ini terdiri dari 46,67% yang merasa puas, 23,33% sangat puas, 20,00% cukup puas dan 10,00% tidak puas. Namun ada satu indikator yang belum berjalan dengan baik sesuai harapan

masyarakat yaitu keahlian pegawai dalam pengguna alat bantu seperti komputer.

c) Variabel responsiveness (Daya Tanggap), yang terdiri dari indikator respon pegawai dalam melayani pengguna layanan, pelayanan yang cepat dan tepat, tepat waktu dan merespon keluhan masyarakat. Semua indikator tersebut sudah diterapkan dengan baik sesuai yang diharapkan masyarakat. Hal ini di buktikan dengan tidak adanya keluhan dari masyarakat sebagai pengguna layanan terkait indikator Variabel Responsivenss tersebut. Karena tingkat kepuasan masyarakat dari variabel ini terdiri dari 46,67% yang merasa puas, 28,33% sangat puas, 21,67% cukup puas dan 3,33% tidak puas.

d) Variabel Assurance (jaminan), yang terdiri dari indikator jaminan tepat waktu dan jaminan biaya sudah diterapkan sesuai dengan harapan masyarakat sebagai pengguna layanan. Hal ini dibuktikan dengan tidak adanya keluhan dari masyarakat sebagai pengguna layanan terkait indikator dari Variabel Assurance tersebut. Karena tingkat kepuasan masyarakat dari variabel ini terdiri dari 43,33% yang merasa puas, 36,67% sangat puas, 20,00% cukup puas dan 0,00% tidak puas.

e) Variabel Emphaty (Empati), yang terdiri dari indikator mendahulukan kepentingan pengguna layanan, pegawai bersikap ramah dan santun, tidak diskriminatif dan dan sikap menghargai. Ke empat indikator ini tiga di antaranya sudah diterapkan dengan baik sesuai harapan masyarakat. Karena tingkat kepuasan masyarakat dari variabel ini terdiri dari 38,33% yang merasa puas, 30,00% sangat puas, 18,33% cukup puas dan 13,33% tidak

puas.Namun satu indikator yang belum diterapkan dengan baik sesuai harapan masyarakat yaitu keramahan pegawai dalam melayani pengguna layanan.

2. Faktor penghambat pelaksaan pelayanan publik yang berkualitas di Kantor Kecamatan Alas yaitu kurangnya tenaga pegawai yang ahli dalam teknologi seperti komputer serta masih kurangnya sarana dan prasarana yang memadai.
3. Faktor pendukung pelaksanaan pelayanan publik yang berkualitas yaitu semangat dari para pegawai dalam bekerja sehingga pelayanan yang diberikan dapat berjalan dengan lancar, melakukan evaluasi setiap 3 bulan sekali sehingga dapat memperbaiki kualitas pelayanannya serta menanamkan sikap kedisiplinan pegawai agar mampu melayani masyarakat dengan baik. Adapaun faktor pendukung lainnya yaitu dengan tersedianya alat bantu seperti komputer untuk memudahkan dalam proses pelayanan.

B. Saran

1. Kantor Kecamatan Alas sebaiknya menambahkan sarana dan prasana seperti AC di ruang pelayanan agar membuat proses pelayanan nyaman. Selain itu perlu adanya tambahan kursi tunggu agar pengguna layanan tidak berdiri saat mengantri ketika pelayanan sedang ramai. Sebaiknya Kantor Kecamatan Alas menambahkan kotak saran di ruang tunggu agar memudahkan masyarakat memberikan keluhan dan saran mereka.
2. Kantor Kecamatan Alas sebaiknya memberikan pelatihan komputer kepada pegawai yang belum ahli dalam teknologi sehingga pegawai mampu

mengoperasikan alat bantu tersebut. Selanjutnya Kantor Kecamatan Alas sebaiknya menambahkan tenaga pegawai agar dalam proses pelayanan, karena jika pelayanan ramai dengan pegawai pelayanan yang hanya 4 orang maka akan membuat pengguna pelayanan menunggu lebih lama.

3. Pegawai pelayanan Kantor Kecamatan Alas sebaiknya lebih bersikap ramah kepada masyarakat sebagai pengguna pelayanan agar pengguna layanan merasa dihargai dan nyaman dalam proses pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

Bharata, Atep Adya.2003.*"Dasar-dasar Pelayanan Prima*". Jakarta: PT Elex Media Kompotindo.

Dwiyanto, Agus.2009.*"Kebijakan Publik Berbasis Dynamic Policy Analisys"*. Yogyakarta: BPFE.

Gaspersz dan Nasution.2004.*"Manajemen Mutu Terpadu"*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

Gaspersz dan Vincent.2011."*Total Quality Managment (untuk praktisis Bisnis dan Industri)"*. Bogor: Vinchristo Publication.

Harsiyansyah.2011."*Kualtas Pelayanan Publik"*. Yogyakarta: Gava Media.

Irawan, Handi.2002.*"10 Prinsip Kepuasan Pelanggan"*. Jakarta: Elex Media Kompotindo.

Iskandar.2008."*Metodelogi Penelitian Pendidik dan Sosial (kuantitatif dan kualitatif)"*. Jakarta: Gp Press.

Kasmir.2006.*"Manajemen Perbankan"*. Jakarta: Kencana Prenada Media.

Lupiyoadi, Rambat.2001.*"Manajemen Pemasaran jasa teori dan praktik, edisi keempa"*. Jakarta: Salemba Empat.

Moenir.2002.*"Manajemen Kantor"*. Jakarta: Yudhistira.

_____.2006.*"Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia"*. Jakarta: Bumi Aksara.

Moleong.2013.*"Metode Penelitian Kualitatif edisi revisi*". Bandung: PT Remaja Rosdakary offest.

Pasolong, Harbani.2010.*"Kepemimpinan Birokrasi"*. Bandung: CV Alfabeta.

Ramayanty, Nina.2012.*"Manajemen Pelayanan Prima, mencegah pembelotan dan membangun costumer loyality"*. Jakarta: Graha Ilmu.

Sinambela, Poltak Lijan.2006.*"Reformasi Pelayanan Publik"*. Jakarta: Bumi Aksara.

Sugiyono.2008.*"Memahami Penilaian Kualitatif"*. Bandung: CV Alfabeta.

Tjiptono, Fandy.2001."*Manajemen Pemasaran dan Analisa Perilaku Konsumen"*. Yogyakarta: BPFE.

_____.2004.*"Manajemen Jasa*". Yogyakarta: Andi Offest.

_____.2011.*"Service, Quality dan Satisfaction*". Yogyakarta: Andi Offest.

_____.2014.*"Pemasaran Jasa- Prinsip, Penerapan dan Penelitian"*. Yogyakarta: Andi Offest.

Westra.2001.*"Ensiklopedia Administrasi"*. Jakarta: Gunung Agung.

Peraturan-Peraturan

Keputusan Mentri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Keputusan Mentri Pendayagunaan Aparatur Negara No 63 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Peraturan Mentri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 tahun 2004 tentang Komponen Standar Pelayanan.

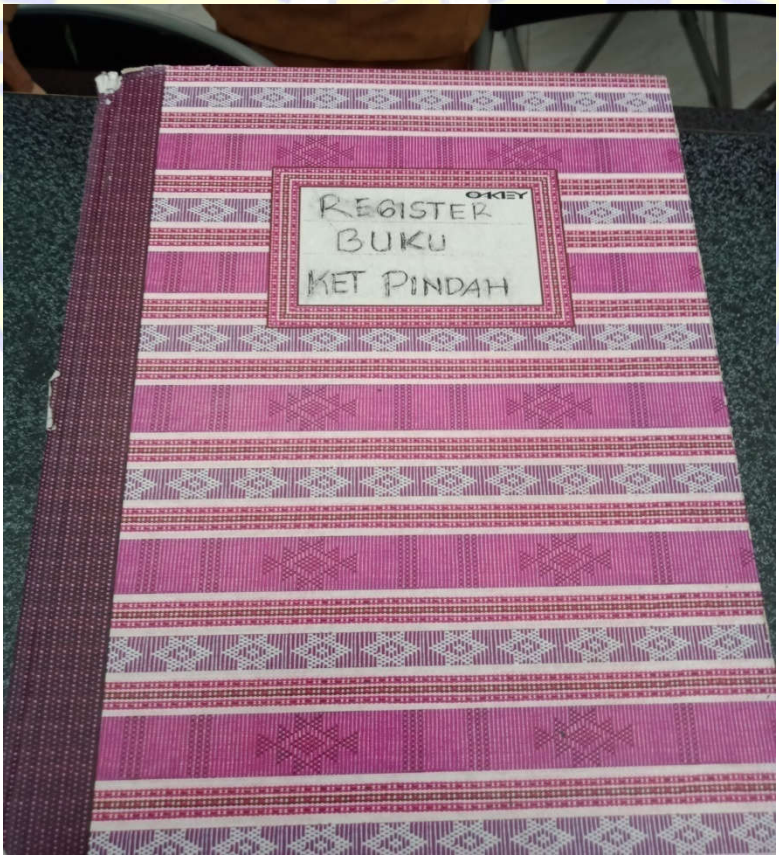
Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan publik.

LAMPIRAN-LAMPIRAN

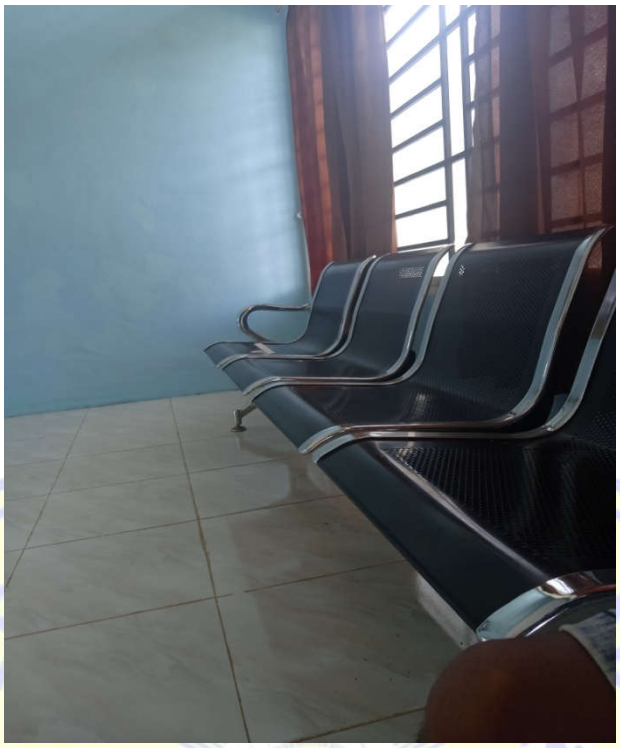
Gambar 1. Wawancara dengan bapak Camat Kecamatan Alas

Gambar 2. Wawancara dengan Pegawai Pelayanan

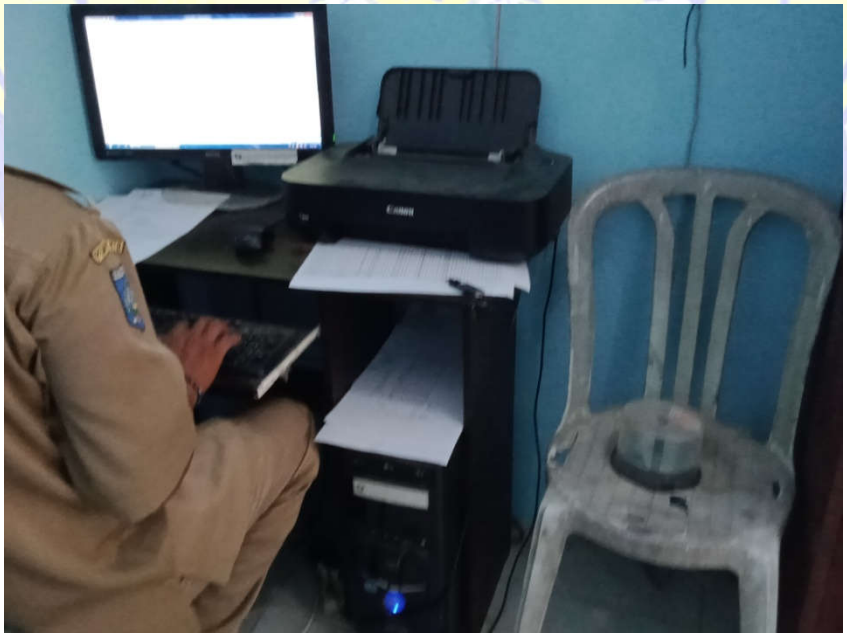
Gambar 3. Kondisi Tempat Pelayana



Gambar 4. Buku Registrasi Pelayanan



Gambar 5. Kondisi kursi tunggu pelayanan

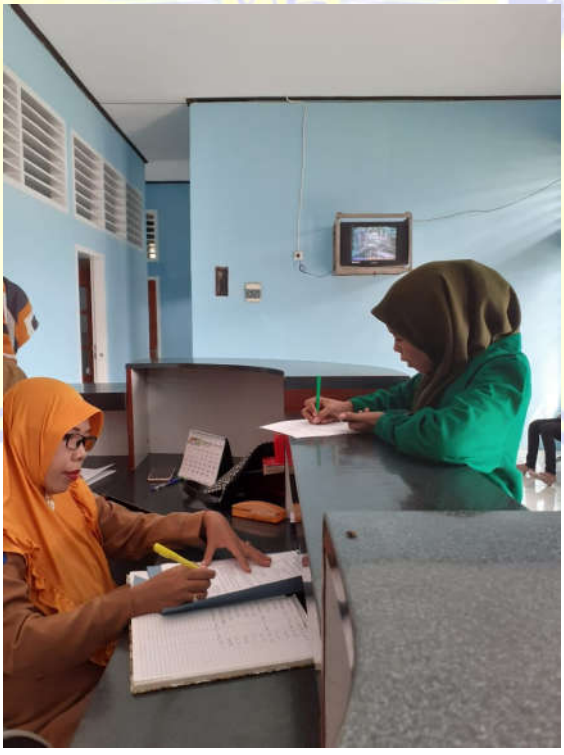


Gambar 6. Alat Bantu Pelayanann

Gambar 7. Wawancara Dengan Masyarakat Sebagai Pengguna Layanan

Gambar 8. Penyebaran dan Pengisian Angket dengan Masyarakat Pengguna Pelayanan

Gambar 9. Pengisian Kuesioner oleh Masyarakat Pengguna Layanan



Gambar 10. Kondisi Meja Tempat Pelayanan

Gambar 12. Foto Bersama Dengan Pegawai Kanttor Kecamatan Alas

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
STATUS TERAKREDITASI "B"
Jalan KH. Ahmad Dahlan No.1 Telp. 639180 – 633723

بسم الله الرحمن الرحيم

Nomor : 830/II.3.AU/F/XI/2019 *Mataram, 01 Rabiul Akhir 1441 H*
Lamp. : Proposal Skrispi *29 November 2019 M*
Hal : ***Mohon Izin Penelitian***

Kepada
Yth : **Kantor Camat Alas, Kabupaten Sumbawa**

di –
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Dalam rangka meyelesaikan syarat-syarat untuk mencapai kebulatan studi program Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram, maka para mahasiswa harus memenuhi Karya Ilmiah (Skripsi), untuk keperluan tersebut kami mohonkan izin bagi mahasiswa berikut:

1. N a m a : **NURKAIDA**
2. N I M : 216110027
3. Jurusan : Urusan Publik
4. Program Studi : Administrasi Publik
5. Tujuan : Untuk Memperoleh Data
6. Tema / Judul :***"Persepsi Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kota Kecamatan Alas"***
7. Lokasi Penelitian : Kecamatan Alas Kabupaten Sumbawa

Demikian atas bantuan dan rekomendasi/izin bagi mahasiswa yang bersangkutan, kami khaturkan terima kasih.

Wabillahittaufiq Walhidayah
Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Dekan,

Dr. H. Muhammad Ali, M.Si.
NIDN.0806066801

Tembusan, disampaikan kepada Yth :
1. Rektor UMMAT (untuk maklum);
2. Saudara mahasiswa yang bersangkutan (untuk maklum)
3. Arsip

PEMERINTAH KABUPATEN SUMBAWA

KECAMATAN ALAS

Jalan Pahlawan No. 12 Telp. (0372) 9291001 Alas

Alas, 16 Januari 2020

Nomor : 070 / 24 / Kec. Alas / 2020
Lampiran : -
Perihal : Balasan telah melaksanakan Penelitian

Kepada
Yth. Dekan Fakultas Ilmu Sosial
dan Ilmu Politik Universitas
Muhammadiyah Mataram
di
Mataram

Dengan hormat,

Menindaklanjuti Surat dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram Nomor : 830/II.3.AU/F/XI/2019, tanggal 29 November 2019 perihal Permohonan Izin Penelitian Mahasiswa :

Nama	: **NURKAIDA**
NIM	: 216110027
Jurusan	: Urusan Publik
Program Studi	: Administrasi Publik
Judul Skripsi	: ***"Persepsi Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kota Kecamatan Alas"***

Bahwa mahasiswa tersebut diatas benar telah melakukan penelitian di Kantor Kecamatan Alas Kabupaten Sumbawa

Demikian, surat ini kami buat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Camat Alas,

PEMERINTAH KABUPATEN KECAMATAN ALAS SUMBAWA

M. LUTFI MAKKI, S.Pd, M.Si
NIP. 19631231 198503 1 238

LEMBAR KONSULTASI SKRIPSI

NAMA : **Nurkaida**

NIM : **216110027**

KONSENTRASI : **Administrasi Pembangunan**

NAMA PEMBIMBING I : **Drs. H. Mustamin H.Idris, M.S**

NO.	HaridanTanggal		MateriKonsultasi	Paraf
	MASUK	KELUAR		Pembimbing
1	21/4-20	24/4-20	Bab IV Hasil dan Pembahasan	
2	29/4-20	5/5-20	perbaiki Hasil Analisis Bab IV dan Bab V	
3	7/5-20	10/5-20	perbaiki abstrak, daftar isi dan kesimpulan	
4	11/5-20	11/5-20	ACC untuk di lanjut kan ujian skripsi	
5				

Mataram, 22 April 2020

Mengetahui
Prodi Adm Publik
Ketua

(Rahmad Hidayat, S.AP, M.AP)
NIDN. 0822048901

Dosen Pembimbing I

Drs. H. Mustamin H.Idris, M.S
NIP.19641210200501103

LEMBAR KONSULTASI SKRIPSI

NAMA : **Nurkaida**

NIM : **216110027**

KONSENTRASI : **Administrasi Pembangunan**

NAMA PEMBIMBING II :**Ramayanto, S.Sos, MM**

NO.	HaridanTanggal		MateriKonsultasi	Paraf Pembimbing
	MASUK	KELUAR		
1	17/4 2021.	20/4/2020.	[illegible]	
2	23/4 2020..	23/4/2020	Acc	
3				
4				
5				

Mataram, 22 April 2020

Mengetahui
Prodi Adm Publik
Ketua

(Rahmad Hidayat, S.AP, M.AP)
NIDN. 0822048901

Dosen Pembimbing II

(Ramayanto, S.Sos, MM)
NIDN. 0809096702

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
STATUS TERAKREDITASI
Jalan KH. Ahmad Dahlan No.1 Telp. 639180 – 633723 Mataram

بسم الله الرحمن الرحيم

Nomor : /II.3.AU/F/VII/2020
Lamp. : 1 (satu) exp.
Hal : ***Mohon Sebagai Penguji Skripsi***

Mataram, *20 Dzulqaidah1441 H*
11 Juli 2020 M

Kepada
Yth. : 1. Bapak / Ibu : Drs. H. Mustamin H. Idris, M.S. (PU)
2. Bapak / Ibu : Drs. Ramayanto,MM. (PP)
3. Bapak / Ibu : Dr. H. Muhammad Ali, M.Si. (PN)

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Bersama ini kami sampaikan 1 (satu) exp. Skripsi Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosi al dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram, mohon dapat diuji :

Hari / Tanggal : Kamis, 16 Juli 2020
Pukul : 10.00 Wita – sampai selesai
Tempat : Ruang Ujian Skripsi FISIPOL UMMAT

Adapun Mahasiswa tersebut :
Nama : **NURKAIDA**
NIM : 216110027
Jurusan : Urusan Publik
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : ***:"Persepsi Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Alas".***

Demikian, atas perhatian dan kerjasama yang baik kami ucapkan terima kasih.

Wabillahittaufiq Walhidayah
Wassalamu'alaikum Wr. Wb

a.n. Dekan I,

Dedy Iswanto, ST., MM.
NIDN. 0818087901

Tembusan, disampaikan kepada Yth. :
1. Dekan FISIPOL UMMAT (Sebagai Laporan);
2. Arsip.

Lampiran : Berita Acara Ujian Skripsi Sarjana Lengkap Strata Satu Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.

Nama : **NURKAIDA**
Nomor Mahasiswa : 216110027
Jurusan : Urusan Publik
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Mataram

NO	KOMPONEN	BOBOT	NILAI	B X N	KET.
1	Sistimatika	2	4	8	
2	Latar Belakang / Alasan	2	4	8	
3	Wawasan Pengetahuan	2	3,5	7	
4	Methodologi	3	4	12	
5	Penyajian Data	3	4	12	
6	Analisa Data	4	4	16	
7	Kesimpulan	2	3,5	7	
8	Konsistensi Bahasa	3	3,5	10,5	
9	Bahasa	2	3,5	7	
10	Sikap	2	4	8	
JUMLAH		25		95,5	

$$\text{IPK} : \frac{\text{TOTAL BN}}{\text{TOTAL B}} = \frac{95,5}{25} = 3,82$$

Mataram, 16 Juli 2020
Penguji Utama,

Drs. H. Mustamin H. Idris, MS
NIP.196412102005011003

Lampiran : Berita Acara Ujian Skripsi Sarjana Lengkap Strata Satu Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.

Nama : **NURKAIDA**
Nomor Mahasiswa : 216110027
Jurusan : Urusan Publik
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Mataram

NO	KOMPONEN	BOBOT	NILAI	B X N	KET.
1	Sistimatika	2	4	8	
2	Latar Belakang / Alasan	2	4	8	
3	Wawasan Pengetahuan	2	4	8	
4	Methodologi	3	4	12	
5	Penyajian Data	3	3	9	
6	Analisa Data	4	4	16	
7	Kesimpulan	2	4	8	
8	Konsistensi Bahasa	3	4	12	
9	Bahasa	2	4	8	
10	Sikap	2	4.	8	
JUMLAH		25		97	

$$\text{IPK} : \frac{\text{TOTAL BN}}{\text{TOTAL B}} = \frac{93}{25} \quad 3,88.$$

Mataram, 16 Juli 2020
Penguji Anggota I,

Ramayanto, S.Sos, MM
NIDN: 0809096702

Lampiran : Berita Acara Ujian Skripsi Sarjana Lengkap Strata Satu Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.

Nama : **NURKAIDA**
Nomor Mahasiswa : 216110027
Jurusan : Urusan Publik
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Mataram

NO	KOMPONEN	BOBOT	NILAI	B X N	KET.
1	Sistimatika	2	3,5	7	
2	Latar Belakang / Alasan	2	4	8	
3	Wawasan Pengetahuan	2	3,5	7	
4	Methodologi	3	4	12	
5	Penyajian Data	3	4	12	
6	Analisa Data	4	3,5	12	
7	Kesimpulan	2	3,5	7	
8	Konsistensi Bahasa	3	4	12	
9	Bahasa	2	4	8	
10	Sikap	2	4	8	
JUMLAH		25			

$$\text{IPK} : \frac{\text{TOTAL BN}}{\text{TOTAL B}} = \frac{93}{25} = 3,72$$

Mataram, 16 Juli 2020
Penguji Anggota II,

Dr. H. Muhammad Ali, M.Si
NIDN: 0806066801

UMMAT

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
STATUS TERAKREDITASI "B"
Jalan K. H. Ahmad Dahlan No. 1 Telp. 639180-633723 Mataram
E-mail : fisipol.ummat@gmail.com

BERITA - ACARA

Pada hari ini **Kamis** Tanggal **Enambelas** Bulan **Juli** Tahun **Dua Ribu Duapuluh** telah diselenggarakan **Ujian Skripsi** bertempat di Ruang Ujian Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram (UMMAT) dan dinyatakan LULUS / ~~TIDAK LULUS~~ dengan predikat ~~GUKU~~P / ~~MEMUASKAN~~ / ~~SANGAT MEMUASKAN~~/ CUM LAUDE, Mahasiswa :

Nama	: **NURKAIDA**
Nomor Mahasiswa	: 216110027
Konsentrasi	: Administrasi Pembangunan
Program Studi	: Administrasi Publik
Fakultas	: Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram
Judul Skripsi	: **PERSEPSI TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN ALAS**

Rekap Nilai dari masing-masing Dosen Penguji sebagai berikut :

No	Nama Dosen Penguji	Jabatan	Indeks Prestasi
1	Drs.H.Mustamin H.Idris., MS NIP.196412102005011003	Penguji Ketua	3,82
2	Ramayanto, S.Sos, MM NIDN. 0809096702	Penguji Anggota 1,	3,88
3	Dr.H.Muhammad Ali, M.Si NIDN. 0806066801	Penguji Anggota 2,	3,72
TOTAL			11.42

IPK : Jumlah Ip / Jmlh Penguji = 11.42 / 3 = 3.81

Mataram, 16 Juli 2020

TEAM PENGUJI SKRIPSI

Penguji Ketua,	Penguji Anggota 1,	Penguji Anggota 2,
Drs. H. Mustamin H.Idris, MS	Ramayanto, S.Sos, MM	Dr. H.Muhammad Ali, M.Si
NIP.196412102005011003	**NIDN:** 0809096702	**NIDN.** 0806066801

ABSTRAK

Persepsi Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik

Di Kantor Kecamatan Alas

Nurkaida[1], Drs.H. Mustamin H.Idris.,M.S[2], Ramayanto,S.Sos,MM[3]

[1] Mahasiswa

[2] Pembimbing Utama

[3] Pembimbing Pendamping

Penelitian ini telah di laksanakan di Kantor Kecamatan Alas, bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik, faktor pendukung dan penghambat pelayanan publik di Kantor Kecamatan Alas.

Metode penelitian yang digunakan antara lain yaitu dengan menentukan sampel responden sebanyak 60 orang dari masyarakat yang menerima pelayanan publik 1 tahun terakhir di Kantor Kecamatan Alas, dengan alat pengumpulan data menggunakan kuesioner dan untuk melengkapi data juga menggunakan wawancara. Sedangkan teknik analisa data menggunakan statistik diskriptif, yaitu selain analisis kuantitatif prosentase baris dari data hasil kuesioner, juga menggunakan analisis kualitatif untuk data dari hasil wawancara.

Hasil penelitian yang dicapai terkait tingkat kepuasan masyarakat dari masing-masing variabel yaitu Variabel Tangible, tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Alas mencapai 68,33% merasa puas dan sangat puas, selanjutnya untuk variabel Reliability mencapai 70,00% merasa puas dan sangat puas, variabel Responsiveness mencapai 75,00% merasa puas dan sangat puas, variabel Assurance mencapai 80,00% merasa puas dan sangat puas dan terakhir variabel Empathy mencapai 68,33% merasa puas dan sangat puas. Dengan demikian tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik di Kecamatan Alas secara keseluruhan dari 5 variabel penelitian berada pada katagori puas dan sangat puas mencapai 71,66%.

Kata kunci : Kepuasan Masyarakat, Kualitas Pelayanan Publik.

MENGESAHKAN
SALINAN FOTO COPY SESUAI ASLINYA
MATARAM
KEPALA
UPT P3B
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
[redacted] M.Pd
NIDN. 0803048601

Perceptions of Public Satisfaction on Quality of Public Services at the Alas District Office

This research has been carried out in the Alas District Office, aiming to determine the level of community satisfaction with the quality of public services, supporting factors and obstacles to public services in the Alas District Office.

The research method used, among others, is to determine a sample of 60 respondents from the community who received public services in the last 1 year at the Alas District Office, with data collection tools using a questionnaire and to complete the data also using interviews. Meanwhile, the data analysis technique used descriptive statistics, namely in addition to quantitative analysis of line percentages from the questionnaire results, also using qualitative analysis for data from the interview results.

The results of the research achieved related to the level of community satisfaction from each variable, namely the Tangible Variable, the level of community satisfaction with the quality of public services at the Alas District Office reached 68.33% feeling satisfied and very satisfied, then for the Reliability variable reaching 70.00% feeling satisfied and very satisfied, the Responsiveness variable reached 75.00% felt satisfied and very satisfied, the Assurance variable reached 80.00% felt satisfied and very satisfied and finally the Empathy variable reached 68.33% felt satisfied and very satisfied. Thus, the level of community satisfaction with the quality of public services in Alas District as a whole of the 5 research variables is in the satisfied and very satisfied category reaching 71.66%.

Keywords: Community Satisfaction, Quality of Public Services.

MENGESAHKAN
SALINAN FOTO COPY SESUAI ASLINYA
MATARAM
KEPALA
UPT P3B
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
Humaira, M.Pd
NIDN. 0803048601