

ABSTRAK

PENGARUH PELAYANAN PEGAWAI TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KELURAHAN BONAN DOLOK KECAMATAN PADANG BOLAK KABUPATEN PADANG LAWAS UTARA

Nama : AHMAD SYUKRI SIREGAR
N I M : 131801038
Program : Magister Administrasi Publik
Pembimbing I : Dr. Warjio, MA
Pembimbing II : Drs. Usman Tarigan, MS

Kantor Kelurahan Bonan Dolok sebagai institusi *publik service* yang memiliki fungsi pelayanan tentunya mempunyai akses besar dan tampaknya tidak terlepas dari perannya dalam menyikapi fenomena pengelolaan sumber dayanya. Mencari solusi tentang kinerja pegawainya yang merupakan aparatur negara tampaknya merupakan tuntutan saat ini untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat Kelurahan Bonan Dolok khususnya secara efektif dan efisien.

Permasalahan yang diajukan dalam penelitian ini adalah: “apakah terdapat pengaruh pelayanan pegawai terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Bonan Dolok Kecamatan Padang Bolak Kabupaten Padang Lawas Utara”. Indikator dari variabel pelayanan dalam penelitian tesis ini akan dikaji dalam lima indikator yaitu Keandalan (X_1), Daya tanggap (X_2), Jaminan (X_3), Empati (X_4) serta Bukti langsung (X_5) dan masing-masing pengaruhnya terhadap kepuasan masyarakat.

Hasil penelitian dan pembahasan menjelaskan Keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti langsung berpengaruh terhadap Kepuasan masyarakat pada Kelurahan Bonan Dolok Kecamatan Padang Bolak Kabupaten Padang Lawas Utara. Hal ini menjelaskan masyarakat merasa puas atas kinerja pelayanan Kelurahan Bonan Dolok Kecamatan Padang Bolak Kabupaten Padang Lawas Utara yang berhubungan dengan keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti langsung. Keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti langsung juga memberikan pengaruh terhadap Kepuasan masyarakat pada Kelurahan Bonan Dolok Kecamatan Padang Bolak Kabupaten Padang Lawas Utara. Hal ini menjelaskan sudah tepatnya penyusunan dan perwujudan variabel pelayanan yang terdiri dari keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti langsung dalam operasional Kelurahan Bonan Dolok Kecamatan Padang Bolak Kabupaten Padang Lawas Utara khususnya dalam membentuk Kepuasan masyarakat yang meminta pelayanan pada Kantor Kelurahan Bonan Dolok Kecamatan Padang Bolak Kabupaten Padang Lawas Utara. Secara korelasi juga dapat dilihat bahwa tingkat korelasi antara variabel variabel kualitas pelayanan seperti keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti langsung, dalam posisi korelasi sangat lemah dan bahkan dianggap tidak ada sama sekali. Kecuali korelasi antara daya tanggap dan empati yang berada pada posisi sangat kuat.

Kata Kunci: Pengaruh, Pelayanan, Kepuasan Masyarakat.

ABSTRACT

EFFECT OF COMMUNITY SERVICE EMPLOYEE SATISFACTION IN VILLAGE BONAN DOLOK ALTERNATING PADANG DISTRICT DISTRICT NORTH PADANG LAWAS

Name : AHMAD SYUKRI SIREGAR
N I M : 131801038
Program : Master of Public Administration
Supervisor I : Dr. Warjio, MA
Supervisor II : Drs. Usman Tarigan, MS

Village Office Bonan Dolok as a public service institution that has a service function must have access to a large and apparently can not be separated from its role in the management of its resources to address the phenomenon. Finding solutions on the performance of employees who are state apparatus seems to be the current demands to provide services to the village community Bonan Dolok particularly effectively and efficiently.

The problem posed in this study is: "if there is an influence on people's satisfaction of service employees in the village of Padang District Bonan Dolok Alternating North Padang Lawas District". Indicators of service variables in the study of this thesis will be reviewed in five indicators, namely Reliability (X1), Responsiveness (X2), Collateral (X3), Empathy (X4) as well as direct evidence (X5) and the respective effects on people's satisfaction.

Results of research and discussion explains Reliability, responsiveness, assurance, empathy and direct evidence on the effect on society satisfaction Bonan village of Padang District Dolok Alternating North Padang Lawas District. This explains the people feel satisfied with the performance of services Bonan Dolok village of Padang District Alternating North Padang Lawas District related to reliability, responsiveness, assurance, empathy and direct evidence. Reliability, responsiveness, assurance, empathy and direct evidence also give effect to the satisfaction of the people in the Village District of Bonan Dolok Padang Padang Lawas Alternating North. This explains been precisely the preparation and realization of the variable service consisting of reliability, responsiveness, assurance, empathy and direct evidence in the Village operations Bonan Dolok Padang District Alternating North Padang Lawas District, especially in shaping society Satisfaction requesting service at the Village Office District of Bonan Dolok Padang Padang Lawas Alternating North. In correlation can also be seen that the correlation between the level of service quality variables such as reliability, responsiveness, assurance, empathy and direct evidence, the correlation is very weak position and even considered at all. Unless correlation between responsiveness and empathy that are in a very strong position.

Keywords: Influence, Services, Public Satisfaction