



## Digital Receipt

This receipt acknowledges that Turnitin received your paper. Below you will find the receipt information regarding your submission.

The first page of your submissions is displayed below.

Submission author: Suci Prastiwi  
Assignment title: JURNAL  
Submission title: PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUA...  
File name: JURNAL\_SUCI\_PRASTIWI\_ILMU\_PEMERINTAHAN\_302024028.doc  
File size: 144.26K  
Page count: 11  
Word count: 3,023  
Character count: 20,031  
Submission date: 25-Jul-2022  
Submission ID: 1874676628

# 25%

**SIMILARITY INDEX**



**Wakil Dekan Bidang Akademik**  
  
**Dr. Phil. I Ketut Gunawan, M.A**  
**NIP.19631222 199002 1 001**

eJournal Ilmu Pemerintahan, 2022 ... (.) .....  
ISSN 0000-0000, ejournal.ip.fisp-urmul.org  
© Copyright 2022

### PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KELURAHAN AIR HITAM KECAMATAN SAMARINDA ULU KOTA SAMARINDA

Suci Prastiwi<sup>1</sup>, Adam Idris<sup>2</sup>, Melati Dama<sup>3</sup>

#### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Air Hitam Samarinda. Jenis penelitian kuantitatif dengan teknik sampel adalah *Accidental Sampling*. Populasinya adalah masyarakat Kelurahan Air Hitam Samarinda yang menggunakan jasa pelayanan di Kantor Kelurahan Air Hitam Samarinda dan didapatkan 99 responden. Instrumen penelitian menggunakan kuisioner. Analisis data menggunakan korelasi *product moment*, regresi linier sederhana, Uji *t* serta pengujian determinasi (*R Square*).

Hasilnya dipenelitian ini diperoleh adanya pengaruh yang positif dan juga signifikan antara kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai signifikansi  $0.000 < 0.05$  dengan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu  $4.435 > 1.984$ , koefisien regresinya bernilai positif sebesar 0.356. Hal ini menunjukkan semakin baik kualitas pelayanan publik yang diberikan pegawai maka kepuasan masyarakat akan semakin meningkat.

Disarankan pegawai dalam memberikan pelayanan publik dapat lebih tepat waktu saat datang bekerja, lebih terbuka dalam menjelaskan proses pelayanan, prosedur pelayanan administrasi sesuai dengan nomor antrian, meningkatkan kemampuan dalam memberikan penjelasan agar masyarakat bisa memahami prosedur pelayanannya. Agar kualitas pelayanan yang diberikan menjadi semakin baik dan masyarakat dapat menjadi puas.

**Kata Kunci :** Kualitas Pelayanan Publik, Kepuasan Masyarakat.

<sup>1</sup>Mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: [suciprastiwi@gmail.com](mailto:suciprastiwi@gmail.com)

<sup>2</sup>Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman.

<sup>3</sup>Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman.