

## RINGKASAN

**NOVELA KRISWI WEGA AGUSTIA.** 21105530001. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Desa Slorok Kecamatan Garum Kabupaten Blitar.* Di bawah bimbingan : 1. Novita Setyoningrum, S.H., M.Kn. 2. Novi Catur Muspita, S.Pd., M.Si.

---

Kepuasan masyarakat merupakan hasil dari perbandingan antara harapan mereka terhadap layanan yang diterima dengan kualitas kinerja atau pelayanan yang diberikan. Tujuan penelitian ini adalah (1) untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan administrasi publik terhadap kepuasan masyarakat, (2) untuk mengetahui kendala yang muncul pada saat melakukan pelayanan, dan (3) untuk memberikan solusi untuk mengatasi kendala yang muncul pada saat melakukan pelayanan administrasi publik. Penelitian ini berlokasi di Kantor Desa, Slorok Kecamatan, Garum Kabupaten Blitar yang beralamatkan di Jalan Ahmad Yani No.04 Desa Slorok Kecamatan Garum Kabupaten Blitar.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif yang menampilkan data dalam bentuk angka-angka, gambar, dan penjabaran dalam bentuk kata-kata hasil dari pengolahan data. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini yaitu penelitian pustaka, observasi dan kuesioner (angket). Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat Desa Slorok Kecamatan Garum Kabupaten Blitar yang melakukan pelayanan administrasi publik di Kantor Desa Slorok Kecamatan Garum Kabupaten Blitar. Teknik pengolahan data pada penelitian menggunakan IMB SPSS (*Statistical Program for Social Sciences*) version 23 atau dalam bahasa Indonesia disebut dengan Perangkat Lunak Statistik dari IMB untuk Analisis Ilmu Sosial. Pengolahan data pada penelitian ini berupa uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji heteroskedastisitas, uji parsial atau uji t, dan uji determinan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada pengaruh kualitas pelayanan administrasi publik terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Desa Slorok Kecamatan Garum Kabupaten Blitar. Besarnya pengaruh dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Desa Slorok Kecamatan Garum Kabupaten Blitar diperoleh sebesar sebesar 0,204 atau 20,4%. Sedangkan sisanya 79,6% dipengaruhi oleh variabel lain di luar dari penelitian ini.

Kata kunci : Kualitas pelayanan, Kepuasan masyarakat.

## SUMMARY

**NOVELA KRISWI WEGA AGUSTIA.** 21105530001. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Desa Slorok Kecamatan Garum Kabupaten Blitar.* Di bawah bimbingan : 1. Novita Setyoningrum, S.H., M.Kn. 2. Novi Catur Muspita, S.Pd., M.Si.

---

*Public satisfaction is the result of a comparison between their expectations of the services received and the quality of performance or service provided. The objectives of this research are (1) to determine the effect of the quality of public administrative services on community satisfaction, (2) to identify the obstacles encountered during service delivery, and (3) to provide solutions to overcome the obstacles that arise during the implementation of public administrative services. This research was conducted at the Village Office of Slorok, Garum Sub-district, Blitar Regency, located at Jalan Ahmad Yani No. 04, Slorok Village, Garum Sub-district, Blitar Regency.*

*This study uses a descriptive quantitative method, which presents data in the form of numbers, images, and narrative descriptions derived from data processing. The data collection techniques used in this research include literature study, observation, and questionnaires. The population of this study consists of the residents of Slorok Village, Garum Sub-district, Blitar Regency, who access public administrative services at the Slorok Village Office. The data processing technique in this study uses IBM SPSS (Statistical Program for Social Sciences) version 23, known in Indonesian as IBM's Statistical Software for Social Science Analysis. The data processing includes validity tests, reliability tests, normality tests, heteroscedasticity tests, partial tests (t-tests), and determinant tests.*

*The results of this study indicate that there is an influence of the quality of public administrative services on community satisfaction at the Slorok Village Office, Garum Sub-district, Blitar Regency. The magnitude of the influence of service quality on community satisfaction at the Slorok Village Office is 0.204 or 20.4%. The remaining 79.6% is influenced by other variables outside the scope of this research.*

*Keywords: service quality, community satisfaction*