

ABSTRAK

ANALISIS PERATURAN PERUNDANG -UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK TERHADAP TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR CAMAT MEDAN BARAT

RIZKIA ULFA
NPM : 16210019

Sebagai instansi pelayanan publik bagi masyarakat umum, Kantor Camat Medan Barat memiliki masalah utama dalam pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan masyarakat, salah satu permasalahannya yaitu daya tanggap pegawai dalam melayani masyarakat. Oleh karena itu pihak kantor Camat Medan Barat dituntut untuk menjaga kepercayaan dan kepuasan masyarakat dengan meningkatkan kualitas pelayanannya.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui serta menganalisis pengaruh pelayanan publik yang terdiri atas 5 indikator pelayanan publik sebagai variabel X yaitu berwujud (*trangible*), kehandalan (*reability*), ketanggapan (*responsiviness*), jaminan (*Assurance*) dan perhatian (*emphaty*), terhadap kepuasan masyarakat yaitu variabel Y bersifat terbuka (*transparansi*), dapat dipertanggung jawabkan (*akuntabilitas*), sesuai dengan kondisi (*kondisional*), mendorong peran serta (*parsipatif*) dan kesamaan hak.

Pendekatan penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif melalui data primer yang diperoleh dengan cara menyebarkan kuesioner kepada masyarakat yang berada di Kantor Camat Medan Barat, dengan sampel sebanyak 67 orang. Pengumpulan data sampel dilakukan dengan teknik accidental sampling. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis statistik dengan SPSS 23.

Hasil analisis secara parsial / berdasarkan uji t menunjukkan bahwa pertama, variabel berwujud (*trangible*), kehandalan (*reability*), ketanggapan (*responsiviness*), jaminan (*Assurance*) dan perhatian (*emphaty*), berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan masyarakat di Kantor Camat Medan Barat dengan nilai t hitung $>$ t tabel. Kedua, variabel berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Camat Medan Barat, dengan nilai t hitung $<$ t tabel. Ketiga, secara simultan / berdasarkan uji f bahwa variabel independen berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Camat Medan Barat, dengan nilai f hitung $23,695 >$ f tabel pada tingkat signifikan 0,05.

Kata Kunci : Peraturan Undang-undang , Pelayanan publik, Kepuasan Masyarakat.

ABSTRACT

ANALYSIS OF THE LAWS AND REGULATIONS NUMBER 25 OF 2009 CONCERNING PUBLIC SERVICES TO THE LEVEL OF COMMUNITY SATISFACTION IN THE WEST MEDAN DISTRICT OFFICE

RIZKIA ULFA
NPM : 16210019

As a public service agency for the general public, the West Medan sub district office has a major problem in providing services that are not in line with community expectations, one of the problems is the responsiveness of employees in serving the community. Therefore the Medan sub district office is demanded to maintain public trust and satisfaction by improving the quality of its services.

This study aims to determine and analyze the effect of public services consisting of 5 indicators of public service as variable X, namely tangible, reliability, responsiveness, assurance and attention to the satisfaction of the community that is open, can be accounted for, according to conditions, encourage participation of equality of rights.

This research approach uses a quantitative approach through primary data obtained by distributing questionnaires to the people who are in the West Medan sub district office with a sample of 67 people. Sample data collection is done by accurate sampling technique. Data analysis technique used is statistical analysis with SPSS 23.

Partial analysis results based on t test shows that first, tangible variables, reliability, responsibility, assurance, and attention have a significant effect on community satisfaction variable in the West Medan sub district office with t count > t table. Both variables have a significant effect on community satisfaction in the West Medan sub district office with a t value < t table. Thirdly, simultaneously based on the t test that the independent variables in the West Medan sub district office with F count 23,695 > F table at a significance level of 0.05

Keyword : Statutory Regulations, Public Services, Community Satisfaction.

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS DHARMAWANGSA**

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi ini disetujui untuk dipertahankan oleh:

Nama : Rizkia Ulfa

NPM : 16210019

Jurusan : Ilmu Administrasi Publik

Judul Skripsi : Analisis Peraturan Perundang – Undang Nomor 25 Tahun
2009 Tentang Pelayanan Publik Terhadap Tingkat
Kepuasan Masyarakat Di Kantor Camat Medan barat

Medan

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Budiman Purba M. AP
NIDN: 0116076202

Fandy Alfiansyah M.AP
NIDN: 0118108801

Dekan

Ketua Program Studi

Dr. Kariaman Sinaga S.MAP
NIDN 0125107104

Siswati Saragih S.sos.M. SP
NIDN: 0107037501

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Rizkia Ulfa
NPM : 16210019
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Judul Skripsi : Analisis Peraturan Perundang – Undang Nomor 25
Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Di Kantor
Camat Medan Barat

Skripsi ini telah diuji pada sidang akhir program studi Ilmu Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Dharmawangsa pada tanggal
14 Maret 2020 dan telah dinyatakan **LULUS** oleh dewan penguji

PEMBIMBING I

PEMBIMBING II

Dr. Budiman Purba, MAP

Fandi Alfiansyah , MAP

NIDN: 0116076202

NIDN: 0118108801

PENGUJI I

PENGUJI II

Junaidi, MA

Siswati Saragi, MSP

NIDN : 0001045904

NIDN: 0107037501

PERNYATAAN

Nama : Rizkia Ulfa
NPM : 16210019
Jurusan : Ilmu Administrasi Publik
Judul Skripsi : Analisis Peraturan Perundang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Di Kantor Camat Medan barat

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang saya susun ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Demikian pernyataan ini saya perbuat dengan sadar dan sebenarnya , dan bila saya melanggar pernyataan ini saya bersedia menerima sanksi hukum dan sanksi lainnya yang ditetapkan Universitas Dharmawangsa Medan sesuai dengan hukum yang berlaku di Indonesia dan peraturan serta kebijakan yang dikeluarkan oleh Universitas Dharmawangsa Medan.

Medan, Maret 2020

RizkiaUlfa

NPM 16210019

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

KETERANGAN DIRI

1. Nama : Rizkia Ulfa
2. Jenis Kelamin : Perempuan
3. Agama : Islam
4. NPM : 16210019
5. Jurusan : Ilmu Administrasi Publik
6. Tahun Ajaran : 2016
7. Alamat : Jl. Sekata GG. Madrasah Medan Barat
8. Pekerjaan : Mahasiswa
9. Riwayat Pendidikan : SD Madrasah Ibtidaiyah Negri Medan
SMP Negri 16 Medan
SMA YPI Amir Hamzah Medan

KETERANGAN KELUARGA

1. Nama Ayah : Adnan
2. Pendidikan Ayah : SD
3. Agama Ayah : Islam
4. Nama Ibu : Junaidah Lubis
5. Pendidikan Ibu : SMA
6. Agama Ibu : Islam
7. Nama Saudara : Rizkia Putri SH
Muhammad Fadlan Ali

Demikian daftar Riwayat hidup ini saya buat dengan sungguh – sungguh.

Medan, Maret 2020

Rizkia ulfa
NPM 16210019