

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN FAKTOR EMOSIONAL PENGGUNA LAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA LAYANAN HUKUM GRATIS KEJAKSAAN TINGGI LAMPUNG

Oleh

LIANA AYU PRATIWI

Kepuasan masyarakat merupakan indikator penting dalam menilai keberhasilan pelayanan publik. Namun, pada layanan hukum gratis Kejaksaan Tinggi Lampung masih terdapat kesenjangan antara harapan masyarakat dan kualitas pelayanan yang diterima, termasuk aspek emosional yang dirasakan selama proses pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan dan faktor emosional pengguna layanan terhadap kepuasan masyarakat pada layanan hukum gratis Kejaksaan Tinggi Lampung. Penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. Sampel penelitian berjumlah 79 responden yang ditentukan menggunakan teknik sampel jenuh. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan regresi linear berganda dengan bantuan SPSS versi 25. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai t-hitung sebesar 5,561 dan signifikansi $0,000 < 0,05$. Faktor emosional pengguna layanan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai t-hitung sebesar 6,438 dan signifikansi $0,000 < 0,05$. Secara simultan, kualitas layanan dan faktor emosional pengguna layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai F-hitung sebesar 24,348 dan signifikansi $0,000 < 0,05$. Nilai Adjusted R^2 sebesar 0,374 menunjukkan bahwa kedua variabel mampu menjelaskan 37,4% variasi kepuasan masyarakat, sedangkan 62,6% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Faktor Emosional, Kepuasan Masyarakat, Pelayanan Publik, Layanan Hukum Gratis.

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND EMOTIONAL FACTORS OF SERVICE USERS ON PUBLIC SATISFACTION IN FREE LEGAL SERVICES AT THE LAMPUNG HIGH PROSECUTOR'S OFFICE

By

LIANA AYU PRATIWI

Public satisfaction is an important indicator in assessing the success of public services. However, in the free legal aid services provided by the Lampung High Prosecutor's Office, there is still a gap between community expectations and the quality of services received, including the emotional experiences felt during the service process. This study aims to analyze the influence of service quality and users' emotional factors on community satisfaction with the free legal aid services at the Lampung High Prosecutor's Office. The research employed a quantitative method with an associative approach. The sample consisted of 79 respondents selected using a saturated sampling technique. Data were collected through questionnaires and analyzed using multiple linear regression with the assistance of SPSS version 25. The results indicate that service quality has a positive and significant effect on community satisfaction, with a t-value of 5.561 and a significance level of $0.000 < 0.05$. Users' emotional factors also have a positive and significant effect on community satisfaction, with a t-value of 6.438 and a significance level of $0.000 < 0.05$. Simultaneously, service quality and users' emotional factors significantly influence community satisfaction, as evidenced by an F-value of 24.348 and a significance level of $0.000 < 0.05$. The Adjusted R^2 value of 0.374 indicates that these two variables explain 37.4% of the variation in community satisfaction, while the remaining 62.6% is influenced by other factors not examined in this study.

Keywords: *Service Quality, Emotional Factors, Public Satisfaction, Public Services, Free Legal Services.*