

## **ABSTRAK**

### **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI ERA GLOBALISASI DI KANTOR KECAMATAN BUAY MADANG KABUPATEN OKU TIMUR**

**OLEH**

**EVA ELISTA**

Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Kualitas pelayanan publik yang rendah dapat mempengaruhi kepuasan pada masyarakat saat melakukan pelayanan khususnya di Kantor Kecamatan Buay Madang Kabupaten OKU Timur. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Sampel penelitian yang diambil oleh peneliti berjumlah 100 orang. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian adalah angket sebagai teknik utama, observasi dan wawancara sebagai teknik pendukung. Hasil analisis uji regresi, dengan hasil 8,470 yang menunjukkan bahwa adanya pengaruh positif pada kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat dan ditandai dengan data pada kepuasan masyarakat mencapai 84% yang dikategorikan cukup baik. Masyarakat Buay Madang sudah merasa cukup puas terhadap pelayanan publik yang mereka dapatkan. Kualitas pelayanan publik Kantor Kecamatan Buay Madang sudah dapat dikatakan cukup baik, karena para pegawai Kantor Kecamatan sudah berusaha memberikan pelayanan yang cukup baik dan sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat.

**Kata Kunci:** *Kualitas, pelayanan publik, kepuasan, masyarakat, Globalisasi*

## **ABSTRACT**

### **ANALYSIS OF THE QUALITY OF PUBLIC SERVICES ON COMMUNITY SATISFACTION IN THE ERA OF GLOBALIZATION AT THE BUAY MADANG DISTRICT OFFICE, EAST OKU TIMUR**

*by:*

**EVA ELISTA**

*Public services are all service activities carried out by public service providers as an effort to fulfill public needs and implement the provisions of laws and regulations. Low quality of public services can affect public satisfaction when providing services, especially at the Buay Madang District Office, East OKU Timur. The method used in this research is a descriptive method with a quantitative approach. The research sample taken by researchers amounted to 100 people. The data collection techniques used in the research were questionnaires as the main technique, observation and interviews as supporting techniques. The results of the regression test analysis, with a result of 8.470, show that there is a positive influence on the quality of public services on community satisfaction and is indicated by data on community satisfaction reaching 84% which is categorized as quite good. The people of Buay Madang are quite satisfied with the public services they receive. The quality of public services at the Buay Madang District Office can be said to be quite good, because the District Office employees have tried to provide services that are quite good and in line with what the community expects.*

**Keywords:** *quality of, public services, community, satisfaction, globalization*