

**PERSETUJUAN PEMBIMBING**

**“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP  
KEPUASAN MASYARAKAT DI DESA BULUWATU KECAMATAN  
SUMALATA TIMUR KABUPATEN GORONTALO UTARA”**

**SKRIPSI**

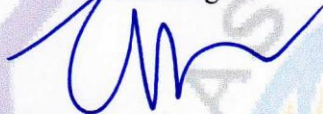
Oleh

**ZULKARNAIN HI MALLU**

**NIM: 941417092**

Telah diperiksa dan disetujui untuk di uji

Pembimbing I



**Dr. H. Rosman Ilato, M.Pd**  
**NIP: 196004231986031001**

Pembimbing II



**Dr. Irawaty Igrisa, S.Pd., M.Si**  
**NIP: 197109282006042001**

**Mengetahui:**

Ketua Jurusan Administrasi Publik



**Dr. Fenti Prihatini Dance Tui, S.Pd., M.Si**  
**NIP: 197802081999032001**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP  
KEPUASAN MASYARAKAT DI DESA BULUWATU KECAMATAN  
SUMALATA TIMUR KABUPATEN GORONTALO UTARA**

Oleh

**ZULKARNAIN HI MALLU**

**NIM: 941417092**

Telah dipertahankan didepan dewan penguji

**Hari/tanggal : Jumat, 29 Oktober 2021**

**Waktu : 09:00 Wita**

**Penguji :**

1. **Dr. Zuchri Abdussamad, S.I.K, M.Si** 1.  
Nip: 196602161997031001
2. **Drs. Rusli Isa, M.Si** 2.  
Nip: 196607062005011001
3. **Dr. H. Rosman Ilato, M.Pd** 3.  
Nip: 196004231986031001
4. **Dr. Irawaty Igrisa, S.Pd, M.Si** 4.  
Nip: 197109282006042001

**Mengetahui,**

**Dekan Fakultas Ilmu Sosial  
Universitas Negeri Gorontalo**



**Dr. Zulaecha Ngiu, M.Pd**  
Nip: 196705091998032002

## ABSTRAK

**Zulkarnain Hi Mallu. 941417092. 2021.** Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat di Desa Buluwatu Kecamatan Sumalata Timur Kabupaten Gorontalo Utara. Program Studi S1 Ilmu Administrasi Publik, Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial. Universitas Negeri Gorontalo. Dibawah bimbingan Bapak Dr. H. Rosman Ilato, M.Pd dan Ibu Dr. Irawaty Igirisa, S.Pd., M.Si.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Desa Buluwatu Kecamatan Sumalata Timur Kabupaten Gorontalo Utara. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Responden pada penelitian ini adalah masyarakat buluwatu, yang berjumlah 77 orang. Jenis data dalam penelitian ini yakni primer. Teknik pengumpulan data dengan cara melakukan penyebaran angket. Teknik analisis data menggunakan regresi linear sederhana. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Desa Buluwatu Kecamatan Sumalata Timur Kabupaten Gorontalo Utara dengan nilai sebesar 62,20%. Sedangkan sisanya sebesar 37,80% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini seperti sikap pelaksana, komunikasi pemerintah desa dengan masyarakat, persepsi masyarakat dan kesesuaian antara harapan dengan kenyataan. Hasil pengujian positif memiliki makna bahwa terciptanya kepuasan masyarakat di Desa Buluwatu Kecamatan Sumalata Timur Kabupaten Gorontalo Utara yang progresif terjadi karena pemerintah desa melalui aparat desa mampu memberikan pelayanan publik yang berkualitas yang sesuai dengan harapan masyarakat.

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

**THE EFFECT OF PUBLIC SERVICES QUALITY ON PUBLIC  
SATISFACTION IN BULUWATU VILLAGE, SUMALATA TIMUR  
SUBDISTRICT, GORONTALO UTARA REGENCY**

Zulkarnain Hi Mallu

Bachelor's Degree Program in Public Administration

State University of Gorontalo

Email: [zultoliz@gmail.com](mailto:zultoliz@gmail.com)

**ABSTRACT**

**Zulkarnain Hi Mallu. 941417092. 2021.** The Effect of Public Services Quality on the Public Satisfaction in Buluwatu Village, Sumalata Timur Subdistrict, Gorontalo Utara Regency. Bachelor's Degree Program in Public Administration, Department of Public Administration, Faculty of Social Science, State University of Gorontalo. The principal supervisor is Dr. H. Rosman Ilato, M.Pd., and the co-supervisor is Dr. Irawaty Igrisa, S.Pd., M.Si.

The research aims to find out the effect of public services quality on public satisfaction in Buluwatu Village, Sumalata Timur Subdistrict, Gorontalo Utara Regency. It employs a quantitative approach where its respondents are 77 residents of Buluwatu Village, and the data are classified as primary data. The technique of data collection uses questionnaire distribution while the data analysis applies simple linear regression. The research finding reveals that the public services quality affects public satisfaction in Buluwatu Village, Sumalata Timur Subdistrict, Gorontalo Utara Regency positively and significantly for 62.20%. Meanwhile, the rest 37.80% is affected by other variables that are not studied in this current research, such as attitude of organizer, communication of village government with residents, public perception, and suitability between expectation and fact. Another finding is that the positive result indicates the emergence of public satisfaction in Buluwatu Village, Sumalata Timur Subdistrict, Gorontalo Utara Regency, which progressively occurs due to the village government, through its apparatus, can provide quality public services that is in accordance with public expectation.

**Keywords: Public Satisfaction, Public Service Quality**

