

## INTISARI

Penelitian yang dilakukan adalah penelitian tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan dengan judul penelitian “Analisis Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Program Raskin oleh Aparat Desa terhadap Kepuasan Rumah Tangga Sasaran Raskin”. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan program raskin yang dilakukan oleh aparat desa setempat terhadap kepuasan rumah tangga sasaran raskin dan seberapa erat hubungan tersebut. Subjek dari penelitian ini adalah masyarakat yang menerima raskin di Desa Kebulusan Kabupaten Kebumen. Jumlah responden yang terlibat dalam penelitian ini adalah 60 responden dari total populasi yang diperoleh dari data RTS-PM desa Kebulusan sebanyak 299 orang.

Metode analisis data yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif dengan menggunakan kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitas, crosstab (tabulasi silang) dan correlate bivariate. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode non probability sampling dengan pendekatan Purposive Sampling. Kuesioner dalam penelitian ini termasuk dalam jenis kuesioner tertutup dengan menggunakan metode pengukuran skala Likert yang terdiri dari 5 point jawaban untuk mengukur respon subjek.

Dari hasil uji Correlate Bivariate yang telah dilakukan, hubungan antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan sangat erat dibuktikan dengan hasil uji correlate bivariate yang menghasilkan korelasi dengan nilai koefisien (r) yang hampir mendekati 1 yaitu 0,891. Angka koefisien positif menunjukkan hubungan positif sehingga apabila kualitas pelayanan meningkat maka kepuasan rumah tangga sasaran raskin juga meningkat. Hasil penelitian juga menunjukkan signifikansi  $<0,05$  sehingga hipotesis  $H_0$  ditolak yang berarti terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan

## ABSTRACT

The research that has been done is a research study about service quality concerning satisfaction entitled "Analysis of the Correlation in Raskin Program Service Quality by village officials to Households Satisfaction of Raskin Target". The subject of this research study is people who receive Raskin in the Kebulusan village, Kebumen City. The purpose of this research is to determine the correlation between service quality Raskin program performed by local village officials to households' Satisfaction of Raskin target and how close the relationship. The subject of this study is that people who receive Raskin in the Kebulusan village, Kebumen City. The number of respondents involved in this study was 60 respondents from the total population obtained from the data RTS-PM Kebulusan village as much as 299 people.

Data analysis methods in this research study is descriptive quantitative with the questionnaire that has been tested its validity and reliability, crosstab (cross tabulation) and bivariate correlate. The sampling technique in this study uses a non-probability sampling with purposive sampling approach. The questionnaire in this research belongs to the type of closed questionnaire using Likert scale measuring method which consists of 5-point answer to measure the response of the subject.

Correlate Bivariate of test results that have been carried out, the relationship between service quality with satisfaction is a very close, evidenced by correlate bivariate test results that generate the correlation with coefficient value ( $r$ ) that is approaching to 1, which is 0.891. The number of positive coefficient indicates a positive relationship so if the quality of service increases, the households' satisfaction of Raskin target will also increases. The results also generates the significance  $<0.05$ , that the  $H_0$  hypothesis is denied which means there is a correlation between service quality and satisfaction.

Keywords : Service Quality, Satisfaction