

**I Gusti Ayu Agung Inten Maharani. (5040196). Hubungan antara Kepuasan atas Kualitas Pelayanan Publik dengan Sikap terhadap perilaku Memilih pada Pemilih Di Kabupaten Badung.** Skripsi. Sarjana Strata 1. Surabaya: Fakultas Psikologi Universitas Surabaya, Laboratorium Psikologi Sosial (2008).

## INTISARI

Indonesia merupakan negara dengan sistem pemerintahan demokrasi, dimana segala sesuatu ditentukan oleh rakyat. Salah satunya yaitu menentukan calon pemimpin yang dipilih secara langsung oleh rakyat melalui Pemilu atau Pilkada. Masyarakat yang memiliki hak memilih diharapkan ikut berpartisipasi dengan ikut memilih pada Pemilu atau Pilkada, namun ada juga masyarakat yang tidak memilih. Perilaku memilih dapat diprediksi dari niat terhadap perilaku memilih, bila ada niat memilih maka kecenderungan akan muncul perilaku memilih. Salah satu faktor yang mempengaruhi niat untuk ikut milih adalah ketidakpercayaan terhadap pemerintah. Ketidakpercayaan ini muncul salah satunya disebabkan karena ketidakpuasan terhadap pelayanan publik oleh pemerintah. Oleh karena itu tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah terdapat hubungan antara kepuasan atas kualitas pelayanan publik dengan sikap terhadap perilaku memilih dalam Pilkada pada pemilih di Kabupaten Badung.

Rancangan penelitian ini yaitu survey dengan menggunakan angket. Angket ini dibuat dengan menggunakan metode kuantitatif dengan menggunakan konstruksi skala 4. Angket ini terdiri dari angket kepuasan atas kualitas pelayanan publik dan angket sikap terhadap perilaku memilih. Sampel terdiri dari 120 responden yang diambil dari populasi masyarakat Kabupaten Badung yang telah memiliki hak untuk memilih. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah tehnik *incidental sampling*, Teknik analisis data yang digunakan adalah statistik analisis *nonparametric* yaitu korelasi data jenjang dari *Spearman*.

Hasil korelasi *Spearman* antara sikap terhadap perilaku memilih dalam Pilkada pada pemilih di Kabupaten Badung dengan kepuasan atas kualitas pelayanan publik menunjukkan  $r = 0,242$  dengan  $p = 0,008$  di mana  $p < 0,05$ . Dengan demikian hasil ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif yang signifikan antara kepuasan atas kualitas pelayanan publik dengan sikap terhadap perilaku memilih dalam Pilkada pada pemilih di Kabupaten Badung. Dari hasil ini diharapkan agar pemerintah mempertahankan kinerja kerjanya agar masyarakat puas sehingga memiliki niat untuk ikut berpartisipasi dalam Pemilu atau Pilkada.

**Kata Kunci:** kepuasan pelayanan publik, sikap terhadap perilaku memilih, Pilkada.