

ABSTRAK

Dedi Suranto, 2025. Pengaruh Kinerja Anggota DPD terhadap Kepuasan Masyarakat melalui Pelayanan Publik. (Studi pada Anggota Dewan Perwakilan Daerah (DPD) RI Daerah Pemilihan Maluku Utara). Ketua Komisi: Abdul Wahab Hasyim, Anggota Komisi: Ahmad Yani Abdurrahman.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kinerja anggota DPD RI terhadap kepuasan masyarakat melalui pelayanan publik. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini yaitu Tokoh masyarakat, tokoh agama, tokoh adat, tokoh pemuda, ormas, dan mahasiswa. Di Provinsi Maluku Utara dengan jumlah 100 responden. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan analisis *SEM* dengan menggunakan *Smart Partial Least Square (PLS)* versi 4 sebagai alat uji statistik.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) Kinerja anggota DPD RI tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat; (2) Kinerja anggota DPD RI berpengaruh positif dan signifikan terhadap pelayanan publik; (3) Pelayanan publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat; (4) Pelayanan publik mampu memediasi pengaruh kinerja anggota DPD RI terhadap kepuasan masyarakat.

Kata kunci : Kinerja Anggota DPD RI, Kepuasan Masyarakat dan Pelayanan Publik

ABSTRACT

Dedi Suranto, 2025. The Influence of DPD Members Performance on Public Satisfaction through Public Services. (A Study on Members of the Regional Representative Council (DPD) of the Republic of Indonesia for the North Maluku Electoral District). Commission Chair: Abdul Wahab Hasyim, Commission Member: Ahmad Yani Abdurrahman.

This study aims to examine the influence of the performance of DPD RI (Regional Representative Council of Indonesia) members on public satisfaction through the role of public services. This research adopts a quantitative approach. The population consists of community leaders, religious leaders, traditional leaders, youth leaders, members of mass organizations, and students in North Maluku Province, with a total of 100 respondents. The data analysis technique employed is Structural Equation Modeling (SEM) using Smart Partial Least Squares (PLS) version 4 as the statistical analysis tool.

The results of this study indicate that 1) The performance of DPD RI members does not have a significant direct effect on public satisfaction; (2) The performance of DPD RI members has a positive and significant effect on public services; (3) Public services have a positive and significant effect on public satisfaction; (4) Public services mediate the relationship between the performance of DPD RI members and public satisfaction.

Keywords: *DPD RI Member Performance, Public Satisfaction, Public Services*

