ABSTRAK

Nuranita Rahmat, Abdul Mahsyar, Sudarmi. Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Penyandang Disabilitas dalam Pendataan Administrasi Kependudukan di Sekolah Luar Biasa Negeri 1 Makassar.

Pelayanan prima *(service excellence)* adalah pelayanan yang mampu memenuhi memenuhi standar kualitas sesuai dengan tujuan memberi kepuasan masyarakat. Konsep dasar pelayanan prima *(service excellence)* adalah sikap, perhatian, tindakan, kemampuan, penampilan, dan tanggung jawab. Penyandang disabilitas adalah orang yang memiliki keterbatasan fisik, mental, intelektual atau sensorik dalam jangka waktu lama dalam berinteraksi dengan lingkungan dan sikap masyarakatnya yang dapat menemui hambatan kesulitan untuk berpartisipasi penuh dan efektif dengan warga negara lainnya berdasarkan kesamaan hak. Tujuan penelitian ini untuk mendeskripsikan dan menjelaskan pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan penyandang disabilitas dalam pendataan administrasi kependudukan di Sekolah Luar Biasa Negeri 1 Makassar.

Adapun jenis penelitian yang digunakan deskriptif kuantitatif. Sampel sebanyak 44 penyandang disabilitas yang dipilih secara *proportionate startified random sampling* dari 50 populasi. Data penelitian dikumpul menggunakan instrumen berupa kuesioner atau angket. Data tersebut dianalisis menggunakan statistik deskriptif dan inferensial dengan rumus regresi linear berganda dalam bentuk tabel, gambar, frekuensi, dan narasi hasil olahan data bantuan SPSS. Berdasarkan hasil penelitian uji-T, variabel signifikan adalah sikap, perhatian, penampilan, dan tanggung jawab. Sedangkan uji-F menunjukkan nilai f-hitung > f-tabel (172,082 > 2,35) dan tingkat signifikansi 0,000 < 0,05, artinya terdapat pengaruh pelayanan prima secara simultan terhadap kepuasan penyandang disabilitas. Koefesien determinasi menunjukkan nilai *adjusted R Square* sebesar 0,965 sehingga artinya 95,6% kepuasan penyandang disabilitas mampu dijelaskan oleh sikap, perhatian, tindakan, kemampuan, penampilan, dan tanggung jawab sisanya sebesar 3,5% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak ada dalam model regresi ini.

Kata Kunci: *Kepuasan, Pelayanan Prima, Penyandang Disabilitas*