

## ABSTRAK

### **Fahmi Arvan Riyadi 1210801035 (2014) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pembuat Kartu Kuning (AK1) Pada Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung**

Pelayanan publik oleh pemerintah merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparaturnegara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara, akan tetapi salah satu masalah yang sering timbul dalam kaitannya antara pemerintah dengan masyarakat yaitu dalam bidang pelayanan publik itu sendiri. Begitupun dalam pelayanan pembuatan kartu kuning (AK1) masih terdapat permasalahan diantaranya yaitu rendahnya kualitas pelayanan publik, birokrasi yang panjang dan adanya tumpang tindih tugas dan kewenangan, sistem pelayanan publik yang belum diatur secara jelas/tegas dan tidak adanya kepastian. Padahal prioritas utama yang perlu diperhatikan dalam menilai kualitas pelayanan pemerintah yaitu sejauh mana pelayanan itu dapat menciptakan tingkat kepuasan bukan keluhan dari masyarakat

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh dimensi dalam kualitas pelayanan yaitu *performance*, *features* dan *aesthetics* terhadap kepuasan masyarakat pembuat kartu kuning (AK1) pada Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel X menggunakan teori Garvin (2011) yaitu *performance*, *features* dan *aesthetics* sedangkan variabel Y menggunakan teori Kenedy dan Young (2006) yaitu *availability of service*, *responsiveness of service*, *timeliness of service*, *professionalism of service* dan *over all satisfaction with service*.

Metode penelitian yang digunakan yaitu menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode asosiatif, karena merupakan metode yang digunakan untuk mengetahui hubungan maupun pengaruh antara dua variabel atau lebih. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, maka didapatkan hasil bahwa dengan uji validitas dan reliabilitas semua menunjukkan valid dan reliabel dengan nilai  $r$  tabel 0.197, untuk uji hipotesis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pembuat kartu kuning (AK1) pada Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung secara simultan terdapat pengaruh yang signifikan, dengan nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $9.697 > 2.701$ ) maka  $H_0$  ditolak, artinya ada pengaruh secara simultan antara kualitas pelayanan terhadap variabel dependen yaitu kepuasan masyarakat. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa terjadi pengaruh yang baik dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki peran yang cukup penting dalam kepuasan masyarakat pembuat kartu kuning (AK1) pada Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat

## ABSTRACT

### **Fahmi Arvan Riyadi 1210801035 (2014) The Influence of Service Quality on the Satisfactory of the Job Screenshot Card Makers (AKI) in Labor Department of the City of Bandung.**

Government public service is one of the embodiments of the function of the state apparatus as civil servants beside as state servants. However, one of the problems that frequently arise in the sense of people-government relationship is the problem of public service itself. The problem also include in the making of job screenshot card (AKI) in which leaves several problems such as low-quality of public service, long bureaucratic process and the overlapping of the job and policy, unregulated or unclear public service system, and uncertainty in it, whilst the major priority that need to be paid attention in evaluating the state service is the level of satisfactory of people on those services.

This research aims to find out how much the influence of the dimension in the service quality such as *performance*, *features* and *aesthetics* on the satisfactory of the job screenshot card maker (AKI) in Labor Department of The City of Bandung.

The theory that is applied in this research is the X variable of the Garvin theory (2011) which are *performance*, *features* and *aesthetics*, while the Y variable is using Kenedy and Young's (2006) *availability of service*, *responsiveness of service*, *timeliness of service*, *profesionalism of service* and *over all satisfaction with servic*.

The research method is using associative method with quantitative approach. It is a method to be applied on finding out the relationship or the influence of two variables or more. Based on the research that has been conducted it found that with validity and reliability examination the data are valid and reliable on r value on table 0.197. For the Hypothesis examination of the influence of service quality on people satisfactory in the making of job screenshot card (AKI) in Labor Department of The City of Bandung simultaneously shows some significance influences with  $F_{\text{value}} > F_{\text{table}}$  ( $9.697 > 2.701$ ) thus  $H_0$  is rejected, which means it shows a simultaneous influence between service quality on dependent variable which is people satisfactory. Thus, it can be concluded that there is a good influence from service quality to people satisfactory on the service. The findings show that service quality has a major role in making the job screenshot card makers satisfied in Labor Department of The City of Bandung.

Keywords : Service Quality, People Satisfactory