

## ABSTRAK

Nesa Maudi Julianty

1158010217

### **“Pengaruh Kualitas Pelayanan *One Day Service* Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi”.**

Pelayanan publik ialah segala kegiatan yang dilaksanakan oleh suatu organisasi atau instansi sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat. Salah satu bentuk penyelenggaraan dari pelayanan publik adalah pemerintah. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi merupakan perpanjangan tangan dari pemerintah dimana fungsinya adalah memberikan pelayanan berupa pengelolaan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Ternyata dalam proses pelayanannya, masih banyak masyarakat yang tidak puas mengenai birokrasi yang berbelit-belit hingga jangka waktu proses pembuatan yang cukup lama. Untuk mengatasi hal itu, maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi melakukan sebuah terobosan pelayanan, yaitu *one day service*. Dimana khusus untuk beberapa dokumen tertentu akan bisa dibuat dalam sehari jadi.

Peneliti kemudian mencoba mencari tahu seberapa besar pengaruh inovasi pelayanan ini terhadap kepuasan masyarakat. Penelitian dilakukan dengan cara uji korelasi pearson product moment.

Hasil yang didapatkan dari penyebaran kuesioner menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi mendapatkan skor 7993 yang berarti dalam kategori baik, sedangkan untuk kepuasan masyarakat mendapatkan skor 3984 yang berarti dalam kategori baik. Dari hasil uji korelasi didapatkan nilai 0,648 yang berarti adanya hubungan yang kuat antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Dimana nilai koefisien determinasi sebesar 41,9% menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan *one day service* (X) berpengaruh sebesar 41,9% terhadap kepuasan masyarakat (Y) sedangkan sisanya sebesar 58,1% dipengaruhi oleh variabel lain. Melihat dampaknya yang cukup kuat terhadap kepuasan masyarakat, maka peneliti menyarankan agar inovasi pelayanan *one day service* ini dapat diimplementasikan terhadap dokumen kependudukan yang lainnya.

**Kata kunci :** Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat.

## **ABSTRACT**

**Nesa Maudi Julianty**

**1158010217**

***“The Impact Of Service Quality Of One Day Service On People’s Satisfaction  
In The Department Of Population and Civil Registration Of Cimahi City”.***

*Public services are all activities carried out by an organization or agency as an effort to fulfill peoples needs. One form of organization of public services is the government. Department of Population and Civil Registration of Cimahi City is an extension of the government where its function is to provide services in the form of population administration and civil registration management. It turns out that in the process of service, there are still many people who are dissatisfied with the complicated bureaucracy until the manufacturing process is long enough. To overcome that case, Department of Population and Civil Registration of Cimahi City has done a breakthrough service, which is one day service. Where specifically for certain documents it can be made in a day.*

*The researcher then tried to find out how much influence this service innovation had on peoples satisfaction. The research was conducted by pearson product moment correlation test.*

*The result obtained from questionnaires show the quality of service in the Department of Population and Civil Registration of Cimahi City get a score of 7993 which means in the good category, while for peoples satisfaction get a score of 3984 which means in the good category. From the results of the correlation test the value is 0,648 which means that there is a strong relationship between the quality of service to peoples satisfaction. Where the coefficient of determination of 41,9% shows the variable quality of service one day service (X) has an effect of 41,9% on peoples satisfaction (Y) while the remaining 58,1% is influenced by other variables. Seeing the strong impact on peoples satisfaction, the researchers suggested that this one day service innovation can be implemented against other population documents.*

**Keywords :** *Service Quality, Peoples Satisfaction.*