

ABSTRAK

Nama : Ayu Fauzi Lestari, 1208010039

Judul : " PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR KECAMATAN KIARACONDONG KOTA BANDUNG"

Penelitian ini dilatar belakangi oleh keadaan Kantor Kecamatan Kiaracondong yang memiliki pelayanan publik yang belum optimal. Di lihat dari penurunan kualitas pelayanan pada tahun 2021 ke 2022, informasi ke administrasian masih rumit dan memakan waktu yang lama, dan sarana prasarana di kantor tersebut belum memadai. sehingga perlu diadakan penelitian lebih lanjut terkait kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Kiaracondong Kota Bandung.

Tujuan dari skripsi ini yaitu untuk mengetahui seberapa besar tingkat pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di kecamatan kiaracondong yang di ukur melalui lima dimensi kualitas pelayanan, yang diantaranya ; *tangibles*, *Realibility*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Emphaty* Penelitian ini menerapkan metode penelitian kuantitatif dengan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner yang berisifat tertutup kemudian disebarakan kepada 100 responden masyarakat atau warga yang mendapatkan pelayanan di Kantor Kecamatan Kiaracondong. Untuk uji instrument penelitian menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Teknik analisis data yang digunakan penulis adalah uji koefisien determinasi, uji t, analisis regresi linier sederhana.

Adapun teori yang digunakan ialah teori kualitas pelayanan menurut lupiyoadi dan Hamdani (2009) yang memiliki lima dimensi yang terdiri dari *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* yang nantinya akan diukur dengan variabel dependen (y) kepuasan masyarakat. Dari lima dimensi tersebut peneliti menjadikan tolak ukur dalam pengukuran kualitas pelayanan Kantor Kecamatan Kiaracondong Kota Bandung.

Hasil penelitian ini menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara (x2) *reliability*, (x3) *responsiveness*, (x4) *assurance*, (x5) *emphaty* dengan nilai t hitung sebesar sebesar 2.080, 5.196, 1.772, dan 2.501 yang dibandingkan dengan t tabel sebesar 1.661. Sedangkan untuk (x1) *tangible* belum dapat dikatakan berpengaruh secara signifikan dengan nilai t hitung yang lebih rendah dibandingkan t tabel yaitu sebesar 1.254 Kondisi Kantor Kecamatan Kiaracondong memang belum memiliki fasilitas, sarana dan prasarana yang dikatakan optimal. Kerap kali ditemukan adanya sampah di kawasan kantor dan juga kekurangan tempat duduk untuk masyarakat menunggu pelayanan publik di Kantor Kecamatan Kiaracondong.

Kata Kunci: Kepuasan Masyarakat, Kualitas Pelayanan, Pelayanan Publik

ABSTRACT

Nama : Ayu Fauzi Lestari, 1208010039

Judul : "THE EFFECT OF PUBLIC SERVICE QUALITY ON COMMUNITY SATISFACTION AT THE KIARACONDONG SUB-DISTRICT OFFICE BANDUNG"

This research is motivated by the condition of the Kiaracandong District Office which has sub-optimal public services. Judging from the decline in service quality from 2021 to 2022, information to the administration is still complicated and takes a long time, and the infrastructure in the office is inadequate. So further research needs to be conducted regarding the quality of public services at the Kiaracandong District Office, Bandung City.

The aim of this thesis is to find out how much influence the quality of public services has on community satisfaction in Kiaracandong sub-district, which is measured through five dimensions of service quality, including; tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Emphaty

This research applies quantitative research methods with data collection techniques using closed-ended questionnaires which are then distributed to 100 community respondents or residents who receive services at the Kiaracandong District Office. To test the research instrument, use a validity test and a reliability test. The data analysis technique used by the author is the coefficient of determination test, t test, simple linear regression analysis.

The theory used is the service quality theory according to Lupiyoadi and Hamdani (2009: 182) which has five dimensions consisting of tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy which will later be measured by the dependent variable (y) community satisfaction. Of the five dimensions The researchers used this as a benchmark for measuring the service quality of the Kiaracandong District Office, Bandung City

The results of this study state that there is a significant influence between (x2) reliability, (x3) responsiveness, (x4) assurance, (x5) empathy with calculated t values of 2,080, 5,196, 1,772, and 2,501 which are compared with the t table of 1,661 . Meanwhile for (x1) tangible it cannot be said to have a significant effect with the calculated t value being lower than the t table which is 1,254. The condition of the Kiaracandong District Office does not yet have facilities, facilities and infrastructure that can be said to be optimal. It is often found that there is rubbish in the office area and there is also a lack of seating for people waiting for public services at the Kiaracandong District Office.

Keywords: *Public Satisfaction, Service Quality, Public Services*