

ABSTRAK

Berdasarkan penelitian yang dilakukan di Sub Bagian Umum Dan Kepegawaian Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (BAPPEDA) Kota Bandung diperoleh fakta bahwa kepuasan kerja rendah. Hal ini terlihat dari indikator : pekerjaan yang menantang dan kondisi kerja yang belum mendukung. Peneliti menyimpulkan hal ini disebabkan oleh : Pegawai Sub Bagian Umum Dan Kepegawaian Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (BAPPEDA) Kota Bandung kurang seriusnya atasan atau pimpinan untuk menyelesaikan setiap keluhan-keluhan pegawai seperti masih simpang siurnya tugas atau pekerjaan yang diberikan serta adanya keluhan mengenai fasilitas yang didapatkan.

Dalam penelitian Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Kerja Pegawai Subbagian Umum dan Kepegawaian Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Bandung ini peneliti menggunakan penelitian teori mengenai Kualitas Pelayanan. Kualitas Pelayanan ialah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian asosiatif yaitu suatu metode penelitian yang mencari hubungan antara suatu variabel dengan variabel yang lain dengan cara mengumpulkan data, kemudian data tersebut dianalisis keeratannya dengan menggunakan teknis analisis statistik non parametrik berdasarkan koefisien korelasi rank spearman. Teknik pengumpulan data melalui studi kepustakaan dan studi lapangan yang meliputi observasi, wawancara dan penyebaran angket.

Hasil analisis berdasarkan uji koefisien korelasi rank spearman menunjukkan terdapat hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan kerja pegawai sebesar 94,1% dan dikatakan terdapat hubungan yang erat dan searah, sehingga dapat dikatakan apabila kualitas pelayanan berjalan dengan baik maka kepuasan kerja pegawai akan baik. Dengan hasil hubungan sebesar 94,1% ini menunjukkan hubungan yang signifikan, dengan kata lain antara kualitas pelayanan yang dilakukan oleh kepala subbagian dengan kepuasan kerja pegawai subbagian umum dan kepegawaian ada hubungan yang positif yang artinya teknik-teknik pelaksanaan kualitas pelayanan seperti bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati sangat menentukan dalam meningkatkan kepuasan kerja pegawai Subbagian Umum dan Kepegawaian Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Bandung.

ABSTRACT

Based on research conducted in Sub Division of General And Personnel Planning Agency (Bappeda) in Bandung is a fact that job satisfaction is low. This can be seen from the indicators: the challenging work and working conditions that do not support. The researchers concluded this was due to: Employees Sub Division General And Personnel Planning Agency (Bappeda) Bandung less serious boss or the leadership to resolve any grievances employees as they maze task or job provided as well as any complaints regarding the facilities available ,

In the study Quality of Service Relationship With Employee satisfaction General Subdivision da Personnel Development Planning Agency of Bandung's researchers used the theory research on service quality. Quality of Service is any action or activity that can be offered by one party to another, which is essentially intangible and does not result in any ownership.

The method used in this research is associative research is a research method that is looking for a relationship between a variable and the other variables by collecting data, then the data is analyzed its strength using non parametric statistical analysis techniques based on the Spearman rank correlation coefficient. Data collection through literature study and field study that includes observation, interviews and questionnaires.

The results of analysis based on Spearman rank correlation coefficient test demonstrated an association with the service quality of employee satisfaction at 94.1% and it is said there is a close relationship and unidirectional, so it can be said if the quality of service goes well it will be a good employee satisfaction. With the results of this relationship amounted to 94.1% showed a significant relationship, in other words between the quality of services performed by the head of subsections with subsections general employee satisfaction and employment there is a positive relationship, which means techniques contained implementation of service quality such as direct evidence, reliability , responsiveness, assurance, and empathy is crucial in improving employee satisfaction and Civil Works Division of the Regional Planning Board of Bandung.

RINGKESAN

Dumasar panalungtikan dilakukeun dina Sub Bagean tina Badan Umum Sareng Kepegawaian Bappeda di Bandung nyaéta kanyataan yén kapuasan pakasaban keur leutik. Hal ieu bisa ditempo ti indikator: karya nangtang jeung kaayaan gawe nu teu ngarojong. Para panalungtik menyimpulkan ieu alatan: pagawé Sub Bagean Umum Dan Kepegawaian Bappeda Bandung boss kurang serius atawa pikeun ngabéréskeun mana wae keluhan pagawé sabab ngabingungkeun tugas atawa pagawean disadiakeun ogé nu mana wae keluhan ngeunaan fasilitas sadia,

Dina ulikan Hubungan Layanan Jeung pagawe Gawé Kapuasan Umum Sub bagean dan Kepegawaian Badan Perencanaan Pangwangunan peneliti Bandung sacara dipaké panalungtikan téori dina kualitas layanan. Kualitas Layanan wae aksi atawa kagiatan anu bisa ditawarkeun ku hiji pihak ka nu sejen, anu dasarna ngawujud jeung teu ngahasilkeun kapamilikan nu mana waé.

Metodeu dipaké dina ieu panalungtikan nya éta panalungtikan asosiatip nyaeta metoda panalungtikan anu néangan hubungan antara variabel jeung variabel séjénna ku cara ngumpulkeun data, mangka data anu dianalisis keeratanya ngagunakeun téhnik analisis statistik non parametrik dumasar kana Spearman koefisien korelasi rank. kumpulan data ngaliwatan ulikan sastra jeung ulikan widang nu ngawengku observasi, wawancara jeung angket.

Hasil analisis dumasar kana Spearman test koefisien korelasi rank nunjukkeun hiji pakaitna jeung kualitas layanan tina kapuasan pagawe di 94,1% jeung eta ceuk aya hubungan deukeut jeung saarah, ku kituna bisa ngomong lamun kualitas layanan mana ogé bakal jadi kapuasan pagawe alus. Jeung hasil hubungan ieu sagede ka 94,1% némbongkeun hubungan signifikan, dina basa sejen antara kualitas layanan dipigawé ku kapala sub bagean jeung sub bagean umum kapuasan pagawe jeung pagawean aya hubungan positif, nu hartina téhnik dikandung palaksanaan kualitas layanan saperti bukti langsung, kaandalan, respon, jaminan, sarta empati anu krusial dina ngaronjatkeun Hubungan Layanan Jeung pagawe Gawé Kapuasan Umum Sub bagean dan Kepegawaian Badan Perencanaan Pangwangunan peneliti Bandung.