**ABSTRAK**

**Berdasarkan hasil penelitian yang peneliti lakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung, diperoleh bahwa Kepuasan Masyarakat Pegawai masih rendah terlihat dari indikator kinerja pelayanan yang di berikan dan Kepuasan atas hasil kerja, pekerjaan pegawai yang masih kurang. Masalah tersebut disebabkan oleh kurangnya pelayanan yang di berikan oleh pegawai kepada masyarakat tidak maksimal sehingga masyarakat tidak merasa puas.**

**Metode penelitian yang digunakan peneliti adalah metode penelitian asosiatif dengan menggunakan analisis kuantitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan yakni, studi kepustakaan dan studi lapangan. Studi lapangan terdiri dari observasi non partisipan, melakukan wawancara kepada Kepala Bidang Pendaftran Pendudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung serta menyebarkan angket sebanyak 32 responden.**

**Objek penelitian pada penelitian ini adalah Pengaruh Kualitas Pelayanan Program Mepeling Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Perekaman e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung. Teknik analisis data menggunakan rumus – rumus yang perhitungannya dengan menggunakan bantuan SPSS (ststistical & product and service solutions). Penelitian ini mengginakan teori tentang kualitas pelayanan, kepuasan masyarakat dan teori yang berhubungan dengan penelitian. Menggunakan data sekunder yaitu melalui dokumen – dokumen seperti struktur organisasi, visi, misi, tugas pokok fungsi, rencana strategi dan lain – lain.**

**Hasil penelitian pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung menemukan hambatan yaitu Kurangnya Keterampilan, kemampuan dan kualitas kinerja pegawai masih rendah pegawai seharusnya memiliki keterampilan dan kemampuan yang bisa di terima oleh masyarakat, kualitas kerja juga sangat perpengaruh pemberian pelayanan kepada masyarakat. Uasaha yang harus dilakukan untuk mengatasi hambatan tersebut dengan cara Meningkatkan keterampilan dan kemampuan pegawai yang lebih agar bisa memberikan kualitas pelayanan yang optimal dan maksimal. Hal ini menunjukan bahwa dengan adanya keterampilan dan kemampuan pegawai bisa lebih bekerja. Untuk koefisien determinasi menunjukan pengaruh sebesar 0,682 atau Pyx = 68,2 %, terdapat pengaruh yang cukup kuat sehingga faktor lain tidak diukur dan tidak mempunyai pengaruh yang berarti**

**Kesimpulan yang dapat diambil yaitu berdasarkan kriteria interpretasi koefisien determinasi menunjukan bahwa terdapat Kualitas Pelayanan Program Mepeling Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Perekaman e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.**

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

***ABSTRACT***

 ***Based on the results of research that researchers do in the Office of Population and Civil Registration of Bandung, obtained that the Satisfaction of Public Employees still low seen from indicator of Service performance which given and Satisfaction on result of work, employee job still less. The problem is caused by, employee job is still lacking. The problem is caused by the lack of services provided by the employee to the public is not maximal so that people are not satisfied.***

 ***Research method used by researcher is associative research method by using quantitative analysis. Data collection techniques used were literature studies and field studies. Field study consisted of non participant observation, interviewed to Head of Office of Population and Civil Registration of Bandung and distributed questionnaires as much as 32 respondents.***

 ***The object of research in this study is The Influence of Service Quality Program Mepeling Against Satisfaction Of Society In Recording e-ID card at Population and Civil Registration Agency of Bandung. Data analysis techniques use formulas that calculated using SPSS (ststistical & product and service solutions). This research menggelakan theory about Service quality, community satisfaction and theory related to research. Using secondary data is through documents such as organizational structure, vision, mission, main task function, strategic plan and others.***

 ***The results of the Office of Population and Civil Registration of Bandung found that the Lack of Skill, ability and quality of employee performance is still low employees should have skills and abilities that can be accepted by the community, quality of work is also very influential service delivery to the community. Efforts to be done to overcome these obstacles by Improving the skills and skills of more employees in order to provide optimum service quality and maximum, the quality of employee performance is also very influential on employee performance so that employees can work optimally and memebrikan good service quality. For the coefficient of determination shows the effect of 0.682 or Pyx = 68,2%, there is a strong influence so that other factors are not measured and have no significant effect.***

 ***The conclusion that can be taken is based on the criteria of interpretation coefficient of determination shows that there is Quality Service Program Mepeling Against Satisfaction Society In Recording e-ID card in the Department of Population and Civil Registration Bandung.***

***Keywords: Quality of Service, Public Satisfaction.***

**RINGKESAN**

 **Dumarsa hasil panalungtikan nu peneliti lakukeun di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung, tiasa dipilari yén kualitas pelayanan anu masih saalit katingali ti indikator tina kualitas hasil damel sareng katepatan waktu parantsan tugas pagawe nu mana masih kirang, masalah anu disababkeun ku kurangna jasa anu disadiakeun ku pagawe pikeun masarakat éta teu optimal ku kituna masarakat teu ngarasa puas.**

 **Metode anu dipaké ku panalungtik nya éta métode déskriptif ieu panalungtik assosiatif ku ngagunakeun analisis kuantitatif. téhnik pendataan dipaké nyaéta, studi pustaka sareng studi lapangan. Studi lapangan terdidi ti observasi non partisipan, ngalakonan wawancara ka Kepala Kepala Bidang Pendaftran Pendudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung sarta nyebarkeun angket ke 32 responden.**

 **Objek panalungtikan dina ulikan ieu teh Kualitas Pelayanan Program Mepeling Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Perekaman e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung. Data dianalisis ngagunakeun rumus – rumus hitungan maké SPSS (statistical Product and Service Solutions). Ulikan ieu ngagunakeun téori kualitas pelayanan, kepuasan masyarakat sareng Kaitanana kana hasil panalungtikan. Ngagunakeun data sekundér, nyaeta dokumén - dokumén contohna struktur organisasi, visi, misi, tugas poko fungsi, rencana strategis sarta séjén - séjén.**

 **Hasil tina Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung
manggihan halangan anu kurangna kaahlian, kamampuhan jeung kinerja karyawan téh masih kualitas na rendah karyawan kudu boga kaahlian tur abilities nu bisa ditarima ku masarakat, pagawean oge kualitas pisan perpengaruh kana pangiriman layanan ka masarakat. Uasaha bisa dipigawé pikeun nungkulan halangan ieu ku cara maké Kembangna kaahlian jeung abilities pagawe leuwih dina urutan nyadiakeun kualitas layanan optimal sarta maksimum. Ieu nunjukeun yen ku kaahlian jeung abilities karyawan bisa digawé ogé deui, Pikeun némbongkeun koefisien pangaruh tekad tina 0,682 atawa Pyx = 68,2%, aya pangaruh cukup kuat yén faktor sejen teu diukur jeung teu gaduh pangaruh signifikan.**

 **Anu dumasar kana kriteria tina interpretasi tina koefisien tina tekad nunjukeun yen aya Pangaruh Kualitas Pelayanan Program Mepeling Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Perekaman e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.**

**Konci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakt**