

ABSTRAK

Dalam penelitian hubungan kualitas pelayanan pembuatan e-ktip dengan kepuasan masyarakat di kecamatan panyileukan kota bandung. peneliti menggunakan pendekatan teori mengenai kualitas pelayanan yang menggambarkan keadaan dimana berhubungan dengan suatu proses yang berada dalam suatu lingkungan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sedangkan, kepuasan masyarakat menggambarkan tingkat kepuasan kinerja yang dirasakan oleh masyarakat, jika kinerja dibawah harapan tidak akan puas, jika kinerja sesuai harapan masyarakat akan puas.

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

Berdasarkan hasil pengolahan data dari angket dengan SPSS (*Statistic Product and Sevice Solutionh*), menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang cukup kuat antara kualitas pelayanan pembuatan e-ktip dengan kepuasan masyarakat di kecamatan panyileukan kota bandung. Hipotesis konseptual mengenai hubungan kepuasan kerja dengan kinerja pegawai teruji.

Hambatan-hambatan yang dihadapi yaitu pegawai di kecamatan panyileukan kota bandung kurang bertanggung jawab atas pekerjaan mereka dan tingkat kedisiplinan pegawai masih rendah.

Usaha – usaha untuk mengatasi hambatan tersebut yaitu pimpinan perlu mengambil upaya untuk mengatasinya dengan cara: pimpinan harus memperhatikan para pegawai dan pimpinan harus bisa mengambil tindakan yang lebih tegas.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat

ABSTRACT

In the study of the relationship between the quality of e-ID card making services and community satisfaction in the sub-district of Panyileukan, Bandung. The researcher uses a theoretical approach to service quality that describes the conditions in which it relates to a process that is in an environment to provide services to the community. Whereas, community satisfaction illustrates the level of performance satisfaction felt by the community, if the performance is below expectations it will not be satisfied, if the performance is in line with expectations the community will be satisfied.

The research method used by researchers is the associative research method, which is a research method that seeks the relationship between a variable and other variables, by collecting data, then the data is analyzed using the closeness analysis technique using non-parametric analysis techniques based on the Spearman rank correlation coefficient. The technique of collecting data through library studies and field studies covers observation, interviews, and questionnaires.

Based on the results of data processing from the questionnaire with SPSS (Statistical Product and Service Solution), it shows that there is a fairly strong relationship between the quality of e-ID card manufacturing services and community satisfaction in Panyileukan sub-district, Bandung city. The conceptual hypothesis regarding the relationship of job satisfaction with employee performance is tested.

The obstacles faced are employees in the sub-district of Panyileukan, Bandung, who are less responsible for their work and the level of discipline of employees is still low.

Efforts to overcome these obstacles, namely the leadership needs to take efforts to overcome them by way of: leaders must pay attention to employees and leaders must be able to take more decisive action.

Keywords: Service Quality, Community Satisfaction

ABSTRAK

Dina pangajaran hubungan kualitas layanan kalayan kreasi e-ktp panyileukan kapuasan sahiji jalma di kacamatan di kota Bandung. peneliti nganggo pendekatan teoritis ngeunaan kualitas layanan éta ngajelaskeun kaayaan nu hubungan ka prosés nu aya dina hiji lingkungan nyadiakeun layanan ka masarakat. Samentara éta, kapuasan masarakat ngajelaskeun tingkat kapuasan dirasakeun ku kinerja umum, upami pagelaran téh handap ekspektasi moal wareg, upami pagelaran ka cocog ekspektasi masarakat bakal wareg.

Metoda panalungtikan peeliti nganggo metoda ieu panalungtikan associative mangrupikeun metoda ieu panalungtikan nu keur néangan hubungan antara variabel kalayan variabel sejen, ku cara ngumpulkeun data, teras data dianalisis keeratannya ngagunakeun téhnik analitis keeratannya ngagunakeun téhnik analitis non parametik ku Spearman koefisien korelasi rank. Téhnik ngumpulkeun data ngaliwatan studi panalungtikan sarta widang perpustakaan melipauti obsérvasi, wawancara, sarta questionnaires.

Dumasar hasil ngolah data dina angket kalawan SPSS (Statistik Produk na Sevice Solutionh), nunjukeun yen aya hubungan anu cukup kuat antara kualitas layanan na kreasi e-ktp kana kapuasan sahiji jalma di kacamatan panyileukan Bandung. hipotesa konseptual ngeunaan hubungan antara kapuasan kalawan kinerja pagawe kejahatan diuji.

Halangan Nyanghareupan ku karyawan di kacamatan panyileukan kota Bandung kirang jawab karya maranéhanana sarta tingkat disiplin pagawe anu masih kurang.

Usaha - usaha pikeun nungkulan halangan ieu anu pamingpin kedah nyandak usaha nungkulan eta: pamingpin kedah nengetan karyawan na manajemen kedah tiasa nyandak peta

Konci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat