

ABSTRAK

Berdasarkan hasil pengamatan peneliti di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung, diperoleh bahwa kurangnya kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan dan kurangnya kemampuan aparat dalam memberikan jaminan pelayanan. Hal ini dapat dilihat dari indikator profesionalisme dan kualitas pelayanan yang belum tepat.

Obyek penelitian pada penelitian ini adalah Pengaruh Profesionalisme Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung. Teknik analisis data menggunakan rumus-rumus yang perhitungannya dengan menggunakan bantuan SPSS (staistical product and service solutions). Penelitian ini menggunakan teori tentang profesionalisme, kualitas pelayanan, dan teori yang berhubungan dengan penelitian ini.

Metode penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah *explanatory survey* dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan, yaitu studi kepustakaan dan studi lapangan. Studi lapangan terduru dari observasi non partisipan, melakukan wawancara dengan pegawai bidang umum, serta meyebarkan angket sebanyak 54 angket kepada responden dan yang kembali sebanyak 34 angket.

Hasil penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung menemukan hambatan yaitu Kurang nyamannya lingkunag kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung dan Kurang cepatnya penyelesaian pelayanan pencatatan sipil di dinas kependudukan dan pencatatan kota bandung. Usaha yang harus dilakukan untuk mengatasi hambatan tersebut dilakukan perluasan inovasi layanan dengan cara jemput bola dan memberikan perintah kepada staff untuk membantu staff lain. Untuk koefisien determinasi menunjukkan pengaruh sebesar 54,2% dan bisa dikatakan terdapat pengaruh yang cukup erat.

Kesimpulan yang dapat diambil, yaitu berdasarkan kriteria interpretasi koefisien determinasi menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang cukup erat antara profesionalisme terhadap kualitas pelayanan publik.

Kata kunci : *Profesionalisme, Kualitas Pelayanan Publik.*

ABSTRACT

Based on the observations of the researchers in the Department of population and civil registration of Bandung city, obtained that the lack of ability of employees in the service and the lack of ability of the apparatus in providing assurance services. It can be seen from the professionalism and quality of service indicators that have not been right.

Research on the object of the research is the influence of professionalism of Employees Working on quality of public Pelayana in the service of the population and Registration of Bandung city. Data analysis techniques using the calculation formulas by using the help of SPSS (staistical product and service solutions). This research uses theories about the professionalism, quality of service, and theory related to this research.

Research methods used by researchers is explanatory survey with the quantitative approach. Data collection techniques are used, namely kepustakaan studies and fieldwork. Study of field observation of the terduru of non participants, conduct interviews with employees of the public areas, as well as the now transmit as many as 54 question form to the respondent and to return as many as 34 now.

The results of research in the Department of population and civil registration of Bandung city to find the bottleneck that is Less nyamanya lingkunag work Office of population and civil registration of Bandung and less fast resolution of civil registration services in the service population and the recording of bandung city. Efforts should be done to overcome these obstacles do the expansion of innovation services with balls and shuttles provide way orders to staff to help other staff. For the determination of the coefficient indicates the influence of 54.2% and to say there is closely enough influence.

The conclusion that can be drawn, that is based on the criteria of the determination of the coefficient indicates that the interpretation there is a pretty tight between the influence of professionalism to the quality of public services.

Keywords: Professionalism, Quality of Public Services.

RINGKESAN

Dumasar kenging paniten peneliti di Dines Kependudukan sarta Pencatatan Sipil Dayeuh Bandung, ditampa yen kirang na pangabisa pagawe dina mikeun pangladen sarta kirang na pangabisa aparat dina mikeun jaminan pangladen. Perkawis ieu tiasa ditingali ti indikator profesionalisme sarta kualitas pangladen anu tacan pas.

Obyek panalungtikan dina panalungtikan ieu teh Pangaruh Profesionalisme Damel Pagawe Ka Kualitas Pelayana Umum di Dines Kependudukan sarta Pencatatan Sipil Dayeuh Bandung. Teknik analisis data ngagunakeun rumus-rumus anu itungan na kalawan ngagunakeun bantuan SPSS (statistical product and service solutions). Panalungtikan ieu ngagunakeun teori ngeunaan profesionalisme, kualitas pangladen, sarta teori anu nyambung kalawan panalungtikan ieu.

Padika panalungtikan anu dipake ku peneliti nyaeta explanatory survey kalawan pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data anu dipake, yaktos studi kepustakaan sarta studi lapang. Studi lapang terduru ti observasi non partisipan, ngalakukeun wawancara kalawan pagawe widang umum, sarta meyebarkeun angket saloba 54 angket ka responden sarta anu balik saloba 34 angket.

Kenging panalungtikan di Dines Kependudukan sarta Pencatatan Sipil Dayeuh Bandung mendak tahanan yaktos Kirang nyamanya lingkunag damel Dines Kependudukan sarta Pencatatan Sipil Dayeuh Bandung sarta Kirang enggal na penyelesaian pangladen pencatatan sipil di dines kependudukan sarta pencatatan dayeuh Bandung. Usaha anu kedah dipigawe kanggo nungkulan tahanan kasebat dipigawe perluasan inovasi layanan ku cara papag bal sarta mikeun parentah ka staff kanggo ngabantuan staff sanes. Kanggo koefisien determinasi nunjukeun pangaruh sagede 54,2% sarta tiasa disebutkeun aya pangaruh anu cekap reukeut.

Kacindekan anu tiasa dicokot, yaktos dumasar kriteria interpretasi koefisien determinasi nunjukeun yen aya pangaruh anu cekap reukeut antawis profesionalisme ka kualitas pangladen umum.

Sanggem konci : *Profesionalisme, Kualitas Pangladen Umum.*

