

## ABSTRAK

Berdasarkan yang peneliti lakukan diawali oleh munculnya masalah terkait kualitas pelayanan yang belum optimal dan produktivitas kerja pada institusi pemerintah yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung. Pada dasarnya institusi pemerintah mempunyai tujuan untuk menciptakan pegawai yang berkompeten, yang pada penelitian ini di fokuskan pada kualitas pelayanan terhadap produktivitas kerja di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauhmana kualitas pelayanan yang diberikan pegawai dan produktivitas kerja yang dilakukan oleh dinas. Teori yang digunakan berdasarkan pendapat para ahli yang mengemukakan teori yang berhubungan dengan permasalahan yang dibahas, berupa teori dari kualitas pelayanan yang dikemukakan Fitzimmons yang dikutip oleh Tjiptono dalam bukunya Manajemen Jasa (2006:70) dan produktivitas kerja dikemukakan Edy Sutrisno dalam bukunya Manajemen Sumber Daya Manusia (2016:104-105).

Metode penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah menggunakan metode deksriptif survey dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data yang dilakukan peneliti menggunakan metode observasi, wawancara kepada Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil di Dinas Kependidikan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung, serta menyebarkan sebanyak 51 angket kepada responden dan studi kepustakaan (literatur). Setelah berbagai macam data terkumpul maka langkah selanjutnya yaitu menganalisis data, karena peneliti mengambil judul mengenai pengaruh maka diberlakukannya uji validitas, uji reliabilitas, dan uji regresi dalam proses menganalisis data tersebut.

Hasil penelitian yang peneliti lakukan menunjukkan adanya pengaruh yang kuat antara Kualitas Pelayanan dan Produktivitas Kerja di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung yang sesuai dengan indikator Kualitas Pelayanan dan indikator Produktivitas Kerja. Dari hasil skor pengumpulan data menunjukkan nilai sebesar 0,708 yang berarti kualitas pelayanan terhadap Produktivitas Kerja terdapat pengaruh hasil yang kuat, sehingga faktor lain yang tidak diukur tidak mempunyai pengaruh yang berarti.

**Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Produktivitas Kerja**