

## ABSTRAK

RENDI KARYADI, Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Djuanda, 2022, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pembuatan Surat Pindah Penduduk Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor, Pembimbing I : Irma Purnamasari, S.Sos., M.Si., Pembimbing II : Drs. Muhamad YGG. Seran, M.Si.

Pelaksanaan administrasi yang baik yaitu adanya pengelompokkan masalah atau pekerjaan, baik berdasarkan waktu, jenis pekerjaan ataupun jenis masalah yang akan menunjang tercapainya suatu tujuan yang memuaskan. Rasa puas masyarakat dalam menerima pelayanan publik akan terpenuhi ketika apa yang diberikan oleh petugas pelayanan sesuai dengan apa yang masyarakat harapkan; baik secara langsung maupun tidak langsung. Salah satu contoh bentuk pelayanan administrasi yang cukup sering kita temui adalah pelayanan administrasi kependudukan seperti salah satunya pelayanan Surat Pindah Masuk dan Pindah Keluar atau yang lebih dikenal dengan Pindah/Datang. Tujuan penelitian untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pembuatan Surat Pindah Penduduk Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor.

Penelitian ini menggunakan metode asosiatif dengan menggunakan pendekatan kuantitatif, yaitu penelitian ini hendak menguji hubungan antara variabel X (Kualitas Pelayanan) dan variabel Y (Kepuasan Masyarakat).

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan angket, observasi dan wawancara. Penelitian ini menggunakan dua jenis sampel yaitu pegawai yang berjumlah 9 responden dan masyarakat sebanyak 100 responden yang diambil menggunakan rumus Yamane.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pembuatan Surat Pindah Penduduk pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor menurut responden masyarakat termasuk dalam kriteria penafsiran tinggi dengan hasil skor sebesar 3,99 dan menurut responden pegawai termasuk dalam kriteria penafsiran sangat tinggi dengan hasil skor sebesar 4,20. Sementara untuk kepuasan masyarakat, menurut responden masyarakat termasuk dalam kriteria penafsiran tinggi dengan hasil skor sebesar 3,99 dan menurut responden pegawai termasuk dalam kriteria penafsiran sangat tinggi dengan hasil skor sebesar 4,31.

Pada perhitungan koefisien korelasi antara kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat diperoleh hasil sebesar 0,844 dengan persepsi bahwa terdapat pengaruh sangat kuat antara variabel X (Kualitas pelayanan) dengan variabel Y (Kepuasan Masyarakat) dengan arah yang positif, artinya jika variabel X (Kualitas Pelayanan) naik atau bagus maka akan diikuti dengan naiknya variabel Y (Kepuasan Masyarakat). Pada perhitungan koefisien determinasi menjelaskan bahwa kekuatan pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat yaitu sebesar 71,2% dan sisanya 28,8% dipengaruhi oleh variabel lain.

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

## ABSTRACT

RENDI KARYADI, Public Administration Study Program, Faculty of Social and Political Sciences, Djuanda University, 2022, The Effect of Service Quality on Community Satisfaction in Making Population Transfer Letters at the Population and Civil Registration Office of Bogor Regency, Supervisor I: Irma Purnamasari, S.Sos., M.Sc., Advisor II: Drs. Muhammad YGG. Seran, M.Si.

The implementation of good administration is the grouping of problems or work, either based on time, type of work, or types of problems that will support the achievement of a good goal. Community satisfaction in receiving public services will be fulfilled when what is provided by service officers is under what the community expects, either directly or indirectly. One example of an administrative service that we often encounter is population administration services, such as moving in and moving out services or better known as moving/coming. The purpose of the study was to determine the effect of service quality on community satisfaction in making resident transfer letters at the Bogor Regency Population and Civil Registration Office.

This study uses the associative method using a quantitative approach. This study wants to examine the relationship between the X variable (Service Quality) and Y (Community Satisfaction).

This study's data collection techniques used questionnaires, observations, and interviews. In addition, this study uses two types of samples: employees, which amount to 9 respondents, and the community as many as 100 respondents who are taken using the Yamane formula.

The results of this study indicate that the quality of service for making Residents Transfer Letters in The Population and Civil Registration Office of Bogor Regency, according to community respondents, is included in the high interpretation criteria with a score of 3.99. Furthermore, according to employee respondents, it is included in the very high interpretation criteria with a score of 4.20. Meanwhile, for community satisfaction, according to community respondents, it is included in the high interpretation criteria with a score of 3.99, and according to employee respondents, it is included in the very high interpretation criteria with a score of 4.31.

In calculating the correlation coefficient between service quality and community satisfaction, the result is 0.844 with the perception that there is a powerful influence between the X variable (Service Quality) and Y (Community Satisfaction) in a positive direction, meaning that if the X (Service Quality) variable increases or sound, it will be followed by an increase in the Y variable (Community Satisfaction). The calculation of the coefficient of determination explains that the strength of the influence between service quality on community satisfaction is 71.2%, and other variables influence the remaining 28.8%.

**Keywords:** *Influence, Service Quality, Community Satisfaction.*