

## ABSTRACT

SITI NUR AZIJAH, Public Administration Study Program, Faculty of Social and Computer Science, Djuanda University Bogor, 2022, The Effect of Population Administration Service Quality (KK and E-KTP) on Community Satisfaction in Cijeruk District, Bogor Regency, Supervisor 1: Dr. Hj. Rita Rahmawati, Dra., M.Sc., Advisor II : Mrs. Hj Euis Salbiah, Dra, M.Sc.

Quality of service must start from the community's needs and end with community satisfaction. It means that good quality is not based on the assessment of the service provider but based on the assessment or wishes of the community. Service quality is a form of assessment of the level of service.

This study aimed to determine the effect of the quality of population administration services (KK and E-KTP) on community satisfaction in Cijeruk District, Bogor Regency. The theory used in this study is the quality of service using the theory according to Zeithaml et al. (in Hardiansyah 2018:63), which explains five dimensions to measure service quality. These dimensions include: tangible (tangible), reliability (reliability), responsiveness (response/response), assurance (guarantee), empathy (empathy). According to Richard F Gerson (Kasmir, 2017), the satisfaction theory explains seven dimensions: studying customer perceptions of the services offered, determining customer needs, wants, requirements and expectations, closing all existing gaps, and improving the service quality. Customer satisfaction as expected, measuring improvement in quality improvement, learning how to do something and what to do next, or implementing a continuous improvement process.

The method used is quantitative associative research methods, and the data collection techniques used were observation, distributing questionnaires, unstructured interviews, and literature study. The data analysis technique used by the researcher is the validity and reliability test, linearity test, normality test, product-moment correlation, and t-test.

The results showed that service quality positively affected community satisfaction in Cijeruk District, Bogor Regency. It can be seen from the calculated r-value (Pearson Correlations), which is 0.310 r table 0.207, that there is a relationship between service quality and community satisfaction. Following the T-test table, the significance value of the influence of service quality (x) on community satisfaction (y) is  $0.002 < 0.05$ , and the t-count value is  $3.111 > 1.985$ .  $H_0$  is rejected, and  $H_a$  is accepted. It means that there is a significant influence of Service Quality on community satisfaction.

Keywords: Service Quality, Community Satisfaction.



## ABSTRAK

SITI NUR AZIJAH, Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Komputer, Universitas Djuanda Bogor, 2022, Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan (KK dan E-KTP) Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kecamatan Cijeruk Kabupaten Bogor, Pembimbing I : Dr. Hj. Rita Rahmawati, Dra., M.Si., Pembimbing II : Ibu Hj Euis Salbiah, Dra, M.Si.

Kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan masyarakat dan berakhir dengan kepuasan masyarakat. Hal ini berarti bahwa suatu kualitas yang baik tidak berdasarkan penilaian penyedia jasa, akan tetapi berdasarkan penilaian atau keinginan masyarakat. Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian terhadap tingkat pelayanan.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan administrasi kependudukan (KK dan E-KTP) terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Cijeruk Kabupaten Bogor. Teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kualitas pelayanan menggunakan teori menurut Menurut Zeithaml et al. (dalam Hardiansyah 2018:63), yang menjelaskan ada lima dimensi untuk mengukur kualitas pelayanan. Dimensi-dimensi tersebut antara lain : *tangible* (berwujud), *reliability* (kehandalan), *responsiviness* (respon/ketanggapan), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati). Adapun teori kepuasan yang digunakan menurut Richard F Gerson (Kasmir 2017) yang menjelaskan ada tujuh dimensi, antara lain : mempelajari persepsi pelanggan terhadap jasa yang di tawarkan, menentukan kebutuhan, keinginan, persyaratan dan harapan pelanggan., menutup segala kesenjangan yang ada, peningkatan mutu pelayanan dan kepuasan pelanggan sesuai harapan atau tidak, mengukur peningkatan kinerja apakah meningkatkan kualitas ,mempelajari bagaimana akan melakukan sesuatu dan apa yang harus di lakukan kemudian, menerapkan proses perbaikan yang berkesinambungan.

Metode yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah menggunakan metode penelitian kuantitatif asosiatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, penyebaran kuesioner, wawancara tidak terstruktur dan studi kepustakaan. Teknik analisis data yang digunakan peneliti adalah uji validitas dan reabilitas, uji linearitas, uji normalitas, korelasi produk moment, dan uji t.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Cijeruk Kabupaten Bogor. Hal tersebut dapat dilihat dari Nilai nilai r hitung (*pearson Correlations*) nya yaitu  $0,310 \geq r$  tabel  $0,207$  maka terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat. Sesuai dengan tabel uji T diperoleh nilai signifikansi pengaruh kualitas pelayanan (x) terhadap kepuasan masyarakat (y) adalah  $0,002 < 0,05$  dan nilai t hitung  $3,111 >$  nilai t tabel  $1,985$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Artinya terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan masyarakat secara signifikan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat.