

RINGKASAN

Pada dasarnya kepuasan masyarakat terwujud jika harapan masyarakat sesuai dengan apa yang mereka terima. Kepuasan masyarakat dimasa pandemi covid 19 dipengaruhi oleh kualitas pelayanan publik yang diberikan. Pengaruh dari pandemi Covid 19 ini memberikan perubahan terhadap berbagai aspek kehidupan seperti halnya pada pelayanan publik. Tentu bagi masyarakat sendiri akan merasa pelayanan publik yang diberikan akan mengalami sedikit pebedaan.

Menurut Tjiptono (2014:268) mendefinisikan bahwa, “kualitas pelayanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan konsumen”. Penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis besarnya pengaruh kualitas pelayanan yang meliputi dimensi Tangiable, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empaty terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini menggunakan metode survei dengan kuisisioner. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah korelasi Kendall Tau, Regresi Ordinal dan analisa Elaborasi.

Hasil analisis dalam penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat sebesar 20,8% sampai dengan 35,3 %. Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Kepuasan Masyarakat di masa pandemi covid 19 pada Kantor Kecamatan Tawang Kota Tasikmalaya. Kemudian hasil analisis elaborasi menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat yang dikontrol dari kelompok jenis kelamin, usia, dan pekerjaan. Namun hasil analisis elaborasi menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dengan kategori pekerjaan mahasiswa.

Kata Kunci : Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan Publik, Kepuasan Masyarakat

SUMMARY

Basically, community satisfaction is realized if the expectations of the community are in accordance with what they receive. Community life during the COVID-19 pandemic is influenced by the quality of public services provided. The impact of the Covid-19 pandemic has changed various aspects of life, such as in public services. Of course, the people themselves will feel that the public services provided will be slightly different.

According to Tjiptono (2014:268) defines that, "service quality focuses on efforts to fulfill consumer needs and desires and the accuracy of its application to consumer expectations". This study was to determine and analyze the magnitude of the influence of service quality which includes the dimensions of Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy on customer satisfaction. This study uses a survey method with a questionnaire. The data analysis technique used in this research is Kendall Tau correlation, Ordinal Regression and Elaboration Analysis.

The results of the analysis in this study indicate that there is a positive and significant influence between Service Quality on the Community by 20.8% to 35.3%. The conclusion of this study is that the service quality variable has a positive and significant effect on community variables during the covid 19 pandemic at the Tawang District Office, Tasikmalaya City. Then the results of the elaboration analysis show that it has a significant effect on quality satisfaction of the controlled community from the group of gender, age, and occupation. However, the results of the elaboration analysis show that service quality has no effect on community satisfaction with the category of student work.

Keywords: Public Service, Quality of Public Service, Community Satisfaction