

RINGKASAN

Penelitian ini berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Cihideung Kota Tasikmalaya. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan. Berbagai permasalahan yang ada diantaranya kurangnya empati terhadap kebutuhan masyarakat, alur pelayanan yang berbelit, waktu pelayanan yang tidak jelas, pegawai yang tidak sigap dan tidak memberikan arahan kepada para pengguna pelayanan, dan pegawai yang tidak tepat waktu dalam memberikan pelayanan. Oleh karena itu penelitian ini bermaksud untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Kecamatan Cihideung Kota Tasikmalaya.

Pada penelitian ini, sasaran penelitian masyarakat dengan metode pendekatan survei. Dengan rumus Slovin diperoleh 77 responden, untuk teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuisisioner, dan observasi. Untuk mengetahui tingkat signifikansi pengaruhnya, teknik analisa yang digunakan adalah teknik korelasi Kendall's Tau, Kendall's W, dan regresi ordinal. Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan dan kinerja pegawai memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Cihideung Kota Tasikmalaya.

Hasil analisis data menggunakan korelasi Kendall's Tau-b menunjukkan hubungan yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai korelasi sebesar 0,315. Selain itu, variabel kinerja pegawai juga memiliki hubungan yang positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan koefisien korelasi sebesar 0,410. Hasil analisis konkordansi Kendall's W variabel kualitas pelayanan dan variabel kinerja pegawai bersama-sama mempengaruhi kepuasan masyarakat dengan kuat. Pada uji regresi ordinal, menunjukkan nilai antara 0,299 sampai dengan 0,442 yang berarti variabel kepuasan masyarakat (Y) dapat dijelaskan oleh variasi variabel kualitas pelayanan dan kinerja pegawai yaitu antara 29,9% sampai dengan 44,2%. Kesimpulan penelitian ini yaitu Ha diterima sehingga terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan. Penyedia layanan harus terus mempertahankan kualitas pelayanan dan harus terus meningkatkan kinerja pegawai.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat, Kinerja Pegawai, Layanan Administrasi Kependudukan

SUMMARY

This study entitled The Effect of Service Quality and Employee Performance on Community Satisfaction in Cihideung District, Tasikmalaya City. This research is motivated by community dissatisfaction with the services provided by service providers. The various problems that exist include a lack of empathy for community needs, convoluted service flow, unclear service times, employees who are not alert and do not provide directions to service users, and employees who are not on time in providing services. Therefore this study intends to determine the effect of service quality and employee performance on community satisfaction in population administration services in the Cihideung sub-district office, Tasikmalaya city.

In this study, the target of community research was using a survey approach. Using the Slovin formula, 77 respondents were obtained. The data collection techniques used were questionnaires and observation. To determine the significance level of the effect, the analysis technique used is the Kendall's Tau correlation technique, Kendall's W, and ordinal regression. The results of this study reveal that service quality and employee performance have a positive and significant influence on community satisfaction in population administration services at the Cihideung District Office, Tasikmalaya City.

The results of data analysis using Kendall's Tau-b correlation show a positive and significant relationship between service quality and community satisfaction with a correlation value of 0.315. In addition, employee performance variables also have a positive and significant relationship to community satisfaction with a correlation coefficient of 0.410. The results of the concordance analysis of Kendall's W variable service quality and employee performance variables together strongly influence community satisfaction. In the ordinal regression test, it shows a value between 0.299 and 0.442, which means that the community satisfaction variable (Y) can be explained by variations in service quality and employee performance variables, namely between 29.9% and 44.2%. The conclusion of this study is that H_0 is accepted so that there is a positive and significant influence between Service Quality and Employee Performance on Community Satisfaction in Population Administration Services. Service providers must continue to maintain service quality and must continue to improve employee performance.

Keywords: Service Quality, Community Satisfaction, Employee Performance, Population Administration Services