

ABSTRAK

Nama : Yuri Sekar Lestari
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan KTP Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kecamatan Cicalengka Kabupaten Bandung

KTP merupakan identitas resmi penduduk sebagai bukti yang diterbitkan dan ditandatangani oleh kepala instansi pelaksana. Dalam proses pembuatan KTP diperlukan pelayanan yang berkualitas sehingga memberikan kepuasan terhadap masyarakat. Berdasarkan kondisi yang terdapat di Kantor Kecamatan Cicalengka menunjukkan bahwa kurangnya kesadaran para warga untuk memiliki KTP, yang disebabkan pelayanan di Kecamatan belum maksimal. Salah satu faktor yang menentukan kepuasan masyarakat adalah persepsi masyarakat mengenai kualitas pelayanan yang berfokus pada dimensi kualitas pelayanan diantaranya yaitu Sarana Prasarana, Keandalan serta Daya Tanggap.

Tujuan penelitian yang dilakukan penulis adalah untuk Mengetahui seberapa besar pengaruh Sarana prasarana (*Tangible*) terhadap Kepuasan Masyarakat, Keandalan (*Reliability*) terhadap Kepuasan Masyarakat dan Daya tanggap (*Responsive*) terhadap Kepuasan Masyarakat secara simultan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Cicalengka Kabupaten Bandung.

Penulis menggunakan Dua Teori untuk mengukur Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Cicalengka Kabupaten Bandung, diantaranya teori Lima Dimensi menurut Leonard R. Berry, A. Parrasuraman dan Velerie Zeithaml yakni Sarana prasarana, Keandalan, Daya tanggap, Jaminan dan Empati. Sedangkan untuk mengukur Kepuasan Masyarakat penulis menggunakan teori menurut Supranto tentang wujud perilaku kepuasan pelanggan yakni Keberadaan pendukung, Ketanggapan pendukung, Ketepatan waktu pendukung, Penyelesaian pendukung dan Kesenangan pendukung.

Metode yang digunakan adalah metode asosiatif yang bertujuan untuk mengetahui hubungan Dua variabel atau lebih. Data dikumpulkan melalui studi kepustakaan serta studi lapangan melalui penyebaran angket dengan teknik pengambilan sampel menggunakan *simple random sampling* dengan jumlah responden sebanyak 98 orang yang merupakan masyarakat pengguna jasa pelayanan pembuatan KTP. Data yang di dapat kemudian dianalisis dengan menggunakan analisis uji validitas, uji reliabilitas dan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh secara simultan, penulis menggunakan analisis regresi linier berganda tiga prediktor, kemudian perhitungan koefisien determinasi dan diakhiri dengan uji hipotesis.

Berdasarkan hasil pengolahan data, didapat persamaan regresi $Y = 14,513 - 0,784 X_1 + 0,605 X_2 - 0,022 X_3$. Berdasarkan analisis data statistik, dimensi pada penelitian ini bersifat valid dan variabelnya bersifat reliabel. Menunjukkan bahwa kemampuan variabel Sarana Prasarana, Keandalan dan Daya

Tanggap terhadap Kepuasan Masyarakat 24,9%, sementara sisanya sebesar