

ABSTRAK

Skripsi ini mengkaji tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Catatan Sipil Kota Lhokseumawe. Pertanyaan utama yang ingin dijawab dalam studi ini adalah apakah kualitas pelayanan salah satu pengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Catatan Sipil Kota Lhokseumawe. Pada saat melakukan observasi peneliti melihat bahwa pelayanan yang diberikan selalu cepat dan tepat. Meskipun banyak masyarakat yang berdatangan setiap harinya untuk mengurus atau memastikan status perdata mereka. Akan tetapi masih di temui kesalahan dari masyarakat. Peneliti melihat bahwa masih terdapat masyarakat yang merasa bahwa pelayanan capil masihlah kurang, seperti kesalahan dalam mengetik nama. Teori yang digunakan pada penelitian ini adalah menurut Kotler & Keller (2016) kualitas pelayanan adalah suatu model yang mencerminkan harapan konsumen terhadap layanan berdasarkan pengalaman yang telah mereka alami sebelumnya dan menurut Hayani (2019) kepuasan masyarakat adalah elemen krusial yang perlu diperhatikan oleh penyedia layanan publik harus memperhitungkan pentingnya kepuasan masyarakat karena hal ini akan berdampak pada seberapa baik pemerintah menjalankan layanan publik. Jenis penelitian ini kuantitatif dengan menggunakan metode survei dan teknik pengumpulan data yaitu kuesioner (angket) berbentuk *print out* yang diberikan kepada masyarakat Kota Lhokseumawe dengan jumlah responden sebanyak 96 masyarakat. Metode analisis data yang digunakan adalah uji instrument data, uji asumsi klasik dan uji hipotesis. Serta menggunakan uji regresi linear sederhana dengan bantuan perangkat lunak SPSS versi 25 guna membantu peneliti dalam menghitung data yang telah diperoleh. Hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat Kantor Catatan Sipil Kota Lhokseumawe yang peneliti lakukan pada 96 responden mendapatkan hasil yaitu kualitas pelayanan (X) adalah sebesar 0,025 atau lebih kecil dari tingkat signifikan yang digunakan yaitu 0,05 ($0,025 < 0,05$), serta nilai t tabel lebih besar dari t tabel yaitu 1,98472 ($2,273 > 1,98498$). Hal ini dapat diartikan yaitu masyarakat merasa puas dengan kualitas dari pelayanan yang diberikan oleh para pekerja di Kantor Catatan Sipil Kota Lhokseumawe.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Pelayanan, Kepuasan Masyarakat

ABSTRACT

This thesis examines the effect of service quality on community satisfaction at the Lhokseumawe City Civil Registry Office. The main question to be answered in this study is whether service quality is one of the influences on community satisfaction at the Lhokseumawe City Civil Registry Office. When making observations, researchers saw that the services provided were always fast and precise. Although many people come every day to take care of or confirm their civil status. However, mistakes are still encountered from the community. Researchers saw that there were still people who felt that civil services were still lacking, such as errors in typing names. The theory used in this study is according to Kotler & Keller (2016) service quality is a model that reflects consumer expectations of services based on the experiences they have had before and according to Hayani (2019) community satisfaction is a crucial element that needs to be considered by public service providers must take into account the importance of community satisfaction because this will have an impact on how well the government runs public services. This type of research is quantitative using survey methods and data collection techniques, namely questionnaires (questionnaires) in the form of printouts given to the people of Lhokseumawe City with a total of 96 community respondents. The data analysis method used is the data instrument test, classical assumption test and hypothesis testing. As well as using a simple linear regression test with the help of SPSS version 25 software to assist researchers in calculating the data that has been obtained. The results of research that have been conducted by researchers regarding the effect of service quality on community satisfaction at the Lhokseumawe City Civil Registry Office which researchers conducted on 96 respondents get the results, namely service quality (X) is 0.025 or smaller than the significant level used, namely 0.05 ($0.025 < 0.05$), and the t table value is greater than t table, namely 1.98472 ($2.273 > 1.98498$). This can be interpreted that the community is satisfied with the quality of the services provided by workers at the Lhokseumawe City Civil Registry Office.

Keywords: Service Quality, Service, Public Satisfaction