

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pengguna layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tolikara. Desain penelitian ini adalah kuantitatif dan tergolong penelitian *ekplanatori reseach*. Penelitian ini dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tolikara. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat pengguna jasa layanan berjumlah 11.774 jiwa sementara jumlah sampel yaitu 99 jiwa yang diambil secara quota sampling. Pengumpulan data menggunakan kuesioner dan pengolahan data menggunakan regresi sederhana yang diolah secara komputasi dengan SPSS. Hasil penelitian diperoleh hasil hitung memiliki angka probabilitas sebesar $0,000 < \alpha = 0,05$ yang berarti H_0 ditolak dan H_a diterima artinya terdapat pengaruh kualitas pelayanan Dispendukcapil Kabupaten Tolikara terhadap kepuasan pengguna layanan dengan pengaruh positif atau searah, artinya setiap kali terjadi peningkatan dari kualitas pelayanan maka akan diikuti dengan peningkatan terhadap kepuasan pengguna layanan pada Dispendukcapil Kabupaten Tolikara. Perlunya penyedia jasa layanan memperhatikan fasilitas kerja, sarana dan prasarana penunjang kerja agar pelayanan lebih maksimal.

Kata Kunci : Kualitas pelayanan, kepuasan masyarakat



ABSTRACT

The purpose of this study is to determine the effect of service quality on the satisfaction of service users at the Tolikara Regency Population and Civil Registration Office. The design of this study is quantitative and classified as ex-planatory research reseach. This research was carried out at the Population and Civil Registration Office of Tolikara Regency. The population in this study is the service user community amounting to 11,774 people while the number of sampeal is 99 people taken by quota sampling. Data collection using questionnaires and data processing using simple regression processed computationally with SPSS. The results of the study obtained the calculation results have a probability number of $0.000 \leq 0.05$ which means H_0 is rejected and H_a is accepted meaning that there is an influence on the quality of service Dispen-dukcapil Tolikara Regency on service user satisfaction with a positive or unidirectional influence, meaning that every time there is an increase in service quality, it will be followed by an increase in service user satisfaction at Dispendukcapil Tolikara Regency. The need for service providers to pay attention to work facilities, facilities and infrastructure to support work so that service is maximized.

Keywords : *Quality of service, community satisfaction*

