

## ABSTRAK

# PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL DI KOTA PADANG

Oleh  
**Reno Januar**  
**NIM. 180563201118**

Skripsi ini merupakan hasil penelitian mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Padang. Penelitian ini di latar belakang oleh Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berpedoman pada Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat ini selanjutnya akan dibandingkan dengan kinerja aktualnya sehingga dari sini akan diperoleh indeks kepuasan masyarakat yang mencerminkan kualitas pelayanan publik yang diterima oleh masyarakat (Agustina.2004). Pada penelitian ini yaitu penelitian kuantitatif korelasi yaitu penelitian yang mulai dari pengumpulan data, penafsiran, serta penampilan dari hasilnya banyak dituntut menggunakan angka. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang berkunjung ke Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Kota Padang. Berdasarkan hasil uji statistik di atas, maka telah diperoleh yaitu jumlah responden (N) berjumlah sebanyak 42 orang, dan Berdasarkan pembahasan analisis regresi sederhana, diperoleh persamaan  $Y = 45.186 + 0.498$  dan dapat disimpulkan bahwa hasil dari analisis regresi linear sederhana variabel *dependent* atau variabel terikat berpengaruh terhadap variabel *independent* atau variabel bebas dikarenakan nilai dari setiap variabel independent atau variabel bebas memiliki nilai positif atau berpengaruh. dari hasil perhitungan uji hipotesis diperoleh angka thitung sebesar (2,687 > 2,021) maka H<sub>0</sub> ditolak dan H<sub>1</sub> diterima artinya Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan masyarakat.

**Kata Kunci : Kualitas pelayanan Publik, Kepuasan Masyarakat**

## **ABSTRACT**

### **THE INFLUENCE OF PUBLIC SERVICE QUALITY ON PUBLIC SATISFACTION AT THE OFFICE OF THE DEPARTMENT AND CIVIL REGISTRATION THE CITY PADANG**

**By**  
**Reno Januar**  
**NIM. 180563201118**

*This study is the result of research on the Influence of Public Service Quality on Community Satisfaction at the Population and Civil Registration Office in Padang City. This research is motivated by the Compilation of the Public Satisfaction Index (IKM) based on the Decree of the State Minister for Administrative Reform No. KEP/25/M.PAN/2/2004 concerning General Guidelines for Compiling the Public Satisfaction Index. This will then be compared with the actual performance so that from here will obtain a community satisfaction index that reflects the quality of public services received by the community (Agustina.2004). In this research, namely quantitative correlation research, namely research starting from data collection, interpretation, and the appearance of the results, many are required to use numbers. The population used in this study were all people who visited the Population and Civil Registration Office in Padang City. Based on the statistical test results above, it has been obtained that the number of respondents (N) is 42 people, and based on the discussion of simple regression analysis, the equation  $Y = 45,186 + 0,498$  is obtained and it can be concluded that the results of simple linear regression analysis are the dependent variable or the dependent variable affects the independent variable or independent variable because the value of each independent variable or independent variable has a positive or influential value. from the results of the calculation of the hypothesis test, it is obtained that the tcount is  $(2.687 > 2.021)$  then  $H_0$  is rejected and  $H_1$  is accepted, meaning that service quality has a significant effect on community satisfaction.*

**Keywords: Quality of Public services, Community Satisfacti**