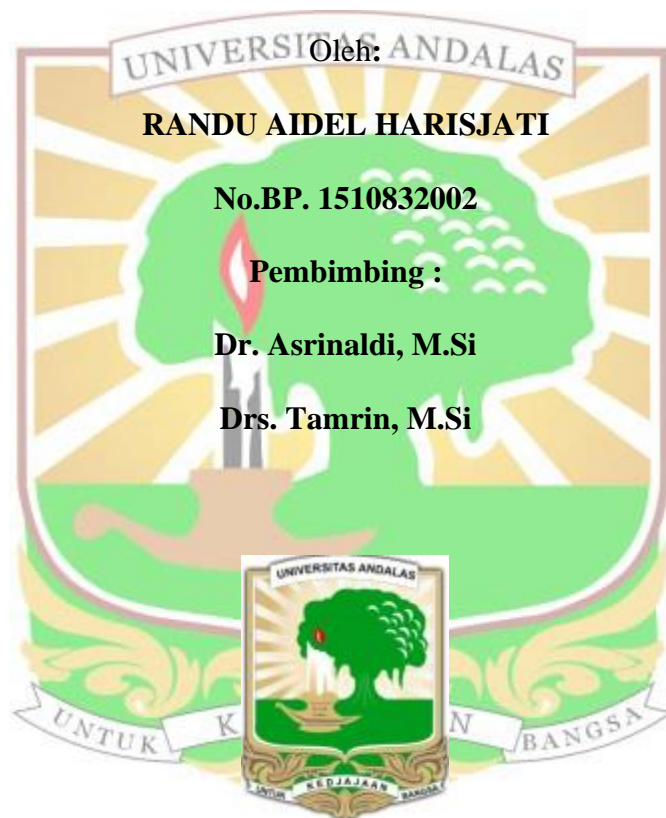


**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT
KEPUASAN MASYARAKAT KOTA BANDUNG DI BIDANG
PENDIDIKAN PERIODE 2019-2020**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Mencapai Gelar Sarjana Ilmu Politik

Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Andalas



JURUSAN ILMU POLITIK

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS ANDALAS

PADANG

2021

ABSTRACT

Randu Aidel Harisjati, 1510832002, Skripsi Dengan Judul Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Bandung Di Bidang Pendidikan Periode 2019-2020

Pembimbing Dr. Asrinaldi, M.Si Dan Drs. Tamrin, M.Si

Kepuasan masyarakat terbentuk dari sebuah pelayanan yang telah dilakukan oleh sebuah organisasi maupun pelayanan yang telah diberikan orang lain. Kepuasan masyarakat merupakan respon terhadap kinerja organisasi publik, faktor utama penentu kepuasan masyarakat adalah persepsi terhadap kualitas jasa. Tingkat kepuasan masyarakat tersebut dipengaruhi oleh pelayanan publik yang diberikan. Pemerintah sebagai penyedia layanan publik bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Rendahnya mutu pelayanan publik yang diberikan menjadi citra buruk pemerintah di tengah masyarakat. Untuk menjelaskan hubungan antara kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat Kota Bandung di bidang pendidikan periode 2019-2020. Teori yang digunakan pada penelitian ini adalah Survei indeks kepuasan masyarakat berdasarkan KEPMENPAN No.14 tahun 2017 dan teori milik Parasuraman tentang kualitas pelayanan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian survey, metode penelitian *multistage cluster random sampling*, skala yang digunakan adalah ordinal. Proses pengujian hipotesis menggunakan rumus *Kendall Tau* Pengambilan sampel menggunakan teknik *convenience, Simple Random Sampling* dengan total 100 sampel. Data dikumpulkan dengan menyebarkan kuesioner secara online kepada responden. Hasil penelitian ini menunjukkan terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat di bidang pendidikan periode 2019-2020 dengan nilai uji hipotesis sebesar 0,006.

Kata Kunci : kepuasan masyarakat, kualitas pelayanan

ABSTRACT

Randu Aidel Harisjati, 1510832002, Thesis With The Title Relationship Of Bandung Mayor Service Quality Relationship To The Level Of Satisfaction In The Education Of The 2019-2020 Period.

Advisor Dr. Asrinaldi, M.Si and Drs. Tamrin, M.Si

Community satisfaction is formed from a service that has been provided by an organization or services that have been provided by other people. Community satisfaction is a response to the performance of public organizations, the main determining factor for community satisfaction is the perception of service quality. The level of community satisfaction is influenced by the public services provided. The government as a public service provider is responsible and continues to strive to provide the best service to the community. The low quality of public services provided has become a bad image of the government in society. To explain the relationship between the service quality of the mayor of Bandung and the level of public satisfaction in the education sector for the 2019-2020 period. The theory used in this research is the community satisfaction index survey based on KEPMENPAN No.14 of 2017 and Parasuraman's theory of service quality. This research uses quantitative with multistage cluster random sampling methods, and survey technique, the scale used is ordinal. The process of testing the hypothesis using the Kendall Tau formula. Sampling using the convenience technique, Simple Random Sampling with a total of 100 samples. Data were collected by distributing questionnaires online to respondents. The results of this study indicate that there is an effect of Bandung mayor quality of service on the level of satisfaction in the education field period 2019-2020 with a test value of 0.007.

Keywords: community satisfaction, service quality