

ABSTRAK

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kejelasan Informasi Dan Responsibilitas Petugas Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Kependudukan Di Kecamatan Plandaan.

Sujono

NIM: 212361201089

Fakultas Ekonomi Universitas Darul Ulum

Dosen Pembimbing:

1. Machin, S.E., M.Si.
2. Puteri Syarifah Al Sakinah, S.E., M.M

“Reformasi birokrasi” sebagai upaya untuk meningkatkan moral, praktik, dan metodologi layanan untuk mencapai hasil tata kelola yang efektif. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui dan menjelaskan pengaruh kualitas pelayanan, kejelasan informasi dan responsibilitas petugas terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan kependudukan Di Kecamatan Plandaan. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif yang berbentuk asosiatif yang dilaksanakan melalui pengumpulan data di lapangan. populasi yaitu masyarakat pengguna pelayanan kependudukan kantor Kecamatan Plandaan Kabupaten Jombang dengan sampel yang berjumlah 96 orang, Teknik analisis data menggunakan teknik analisis inferensial yang terdiri dari uji validitas, reliabilitas, normalitas, dan regresi. Uji hipotesis menggunakan Uji t, uji f dan uji koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan memiliki kontribusi pada kepuasan masyarakat pengguna pelayanan kependudukan kantor Kecamatan Plandaan Kabupaten Jombang, Kejelasan informasi memiliki Kontribusi pada kepuasan masyarakat pengguna pelayanan kependudukan kantor Kecamatan Plandaan Kabupaten Jombang dan Responsibilitas Petugas memiliki Kontribusi pada kepuasan masyarakat pengguna pelayanan kependudukan kantor Kecamatan Plandaan Kabupaten Jombang

Kata kunci : kualitas pelayanan, kejelasan informasi, responsibilitas petugas dan kepuasan masyarakat

ABSTRACT

The Influence of Service Quality, Clarity of Information, and Officer Responsibility on Public Satisfaction in Population Administration Services at Plandaan District.

Sujono

NIM: 212361201089

Economic Faculty Universitas Darul Ulum

Advisor :

1. Machin, S.E., M.Si.
2. Puteri Syarifah Al Sakinah, S.E., M.M

Bureaucratic reform" is an effort to improve the morals, practices, and methodologies of public services to achieve effective governance outcomes. The aim of this study is to identify and explain the influence of service quality, clarity of information, and officer responsibility on public satisfaction in population administration services at the Plandaan District Office. This research uses a quantitative associative approach conducted through field data collection. The population consists of residents who use the population administration services at the Plandaan District Office, Jombang Regency, with a sample of 96 respondents. The data analysis technique uses inferential analysis, including validity tests, reliability tests, normality tests, and regression analysis. Hypothesis testing is conducted using the t-test, F-test, and coefficient of determination test. The results of the study show that service quality contributes to public satisfaction among users of the population administration services at the Plandaan District Office. Clarity of information also contributes to public satisfaction, and officer responsibility likewise has a contribution to the satisfaction of the service users.

Keywords: service quality, clarity of information, officer responsibility, public satisfaction