

ABSTRAK

Adlia Tiara Shovi (11130583), Analisa Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kelurahan Cililitan Dengan Menggunakan Metode *Servqual*

Kualitas merupakan hal yang sangat penting untuk mencapai tujuan dari sebuah lembaga, karena kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penting bagi konsumen untuk di jadikan dasar dalam penentuan pemilihan produk dan jasa yang di inginkan. Kepuasan konsumen akan tercapai apabila kualitas produk dan jasa yang di berikan sesuai dengan kebutuhannya. Untuk meningkatkan besarnya peranan inovasi bagi setiap organisasi publik terutama dalam selalu meningkatkan kualitas pelayanan di Kelurahan Cililitan, maka dilakukan penelitian terhadap tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Kelurahan Cililitan. Masyarakat akan dapat menentukan apakah pelayanan yang selama ini diberikan sudah dapat memberikan kepuasan untuk masyarakat dalam hal pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan, serta mencari tahu faktor-faktor apa saja yang menjadi kendala, apa saja yang harus diperbaiki dan ditingkatkan guna terus selalu menjaga kualitas pelayanan di Kelurahan Cililitan berdasarkan perbandingan antara Persepsi dan Harapan. Untuk mengukur kepuasan pelayanan masyarakat digunakan Metode *Servqual* (*Service Quality*). Pendekatan Metode *Servqual* merupakan metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan dari masing-masing dimensi, serta memungkinkan untuk mengetahui apa saja yang saling berhubungan dengan kepuasan pelanggan, tingkat persepsi, harapan dan kualitas pelayanan. Sehingga hasil yang didapat pada penelitian ini adalah masyarakat dapat dengan mudah mengetahui apa saja kekurangan dan kelebihan yang ada di Kelurahan Cililitan dalam melakukan pelayanan publik, hal ini dilakukan agar terciptanya kualitas pelayanan yang baik, efektif dan efisien di Kelurahan Cililitan tersebut.

Kata Kunci : Pelayanan, Kelurahan, *Service Quality*, *Servqual*, Persepsi, Harapan

ABSTRACT

Adlia Tiara Shovi (11130583), *Analysis of Public Satisfaction Of Service Of Kelurahan Cililitan By Using Servqual Method*

Quality is very important to achieve the goals of an institution, because the quality of service is one important factor for consumers to make the basis in determining the selection of products and services in want. Consumer satisfaction will be achieved if the quality of products and services provided after the needs. To increase the magnitude of the role of innovation for every public organization, especially in always improving the quality of service in Kelurahan Cililitan, then conducted a study on the level of community satisfaction with the Kelurahan Cililitan service. The community will be able to determine whether the service that has been given has been able to provide satisfaction for the community in terms of service. This study aims to find out how much the level of community satisfaction of services, and find out what factors are the constraints, what should be improved and improved in order to continue to always maintain the quality of service in Kelurahan Cililitan based on the comparison between Perception and Hope. To measure the satisfaction of public service used Servqual Method (Service Quality). Approach Servqual method is a method used to measure the quality of service from each dimension, and allows to know what is interconnected with customer satisfaction, level of perception, expectation and quality of service. So the results obtained in this study is the community can easily find out what are the shortcomings and advantages that exist in Kelurahan Cililitan in doing public service, this is done in order to create a good quality of service, effective and efficient in Kelurahan Cililitan.

Keywords : Service, Village, Service Quality, Servqual, Perception, Hope