

Moh.Syarifudin. NIM. 10.05.3.1.1.00045. 2014. Tanggapan Masyarakat Tentang Kualitas Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Wilayah Kabupaten Bangkalan. Dibawah Pembimbing I Muhtar Wahyudi S.Sos, MA, dan Pembimbing II Imam Sofyan, S.sos, M.Si.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tanggapan masyarakat terhadap kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Wilayah Kabupaten Bangkalan (Study Tanggapan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Wilayah Kabupaten Bangkalan)

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan populasi masyarakat Desa Kombangan, Kecamatan Geger, Kabupaten Bangkalan dan kerangka sampel yaitu Masyarakat Desa Kombangan yang mengurus sendiri pembuatan administrasi pengambilan sampel menggunakan sapling jenuh (sensus).

Pada penelitian ini menggunakan angket atau kuesioner untuk mengumpulkan data seterusnya di tabulasi frekuensi dengan menggunakan analisis kualitatif dengan jumlah responden 118 maka dapat di lihat hasil penelitian dan pembahasan dapat di simpulkan bahwa Masyarakat Kombangan pada tingkat mengenai Infrastruktur fisik di kantor DISPENDUK Bangkalan menyatakan tidak baik, Untuk kategori pernyataan mengenai Serviceability adalah kecepatan, kompetensi, penanganan keluhan yang memuaskan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan masyarakat menyatakan tida cepat cukup berkopeten dan tidak memuaskan, Untuk kategori pernyataan mengenai Tanggung jawab petugas msyarakat menyatakan kurang bertanggung jawab, Untuk kategori pernyataan mengenai kesopanan masyarakat menyatakan tidak sopan dalam memberikan pelayanan di kantor DISPENDUK Bangkalan.

Kata Kunci : Tanggapan Masyarakat, Kualitas Pelayanan

Moh.Syarifudin. NIM. 10.05.3.1.1.00045. About 2014 Community Response Service Quality Department of Population and Civil Registration Bangkalan region. Under Supervisor I Muhtar Wahyudi S. Sos, MA, Lecturer II and Imam Sofyan, S.sos, M.Si.

ABSTRACT

This study aims to determine the community's response to the quality of service of Population and Civil Registration Bangkalan region (Community Response Study on the Quality Service Office of Population and Civil Registration Bangkalan region) This study used quantitative methods with population Kombangan Village, District Geger, Bangkalan and sampling framework that Kombangan Village Society who manage their own administrative manufacture sampling using saturated sapling (census). In this study, using a questionnaire or a questionnaire to collect data on the frequency tabulation onwards using qualitative analysis of the number of respondents 118 it can be seen the results of research and discussion, it can be concluded that the Society Kombangan at the level of the physical infrastructure in the office does not acknowledge your good DISPENDUK Bangkalan, To Serviceability is the statement of the categories of speed, competence, satisfactory complaint handling to meet customer needs quickly enough community expressed walkin berkopeten and unsatisfactory, for the statement of the categories of personnel responsibilities msyarakat less responsible states, for the statement of the categories of public decency disrespectful stated in provide services in the office DISPENDUK Bangkalan.

Keywords: Community Response, Quality of Service