



Universitas Mercu Buana
Fakultas Ilmu Komunikasi
Bidang Studi Public Relations

Affan Risang Damarjati

44217010053

Kepuasan Warga Terhadap Kualitas Pelayanan Informasi Di Kantor Kelurahan Duri Kepa Kebon Jeruk Jakarta Barat

Jumlah Halaman: Cover + 104 Halaman + 5 Lampiran

Bibliography: 14 Jurnal, 7 Skripsi, 4 Buku tahun 2011-2016, 3 Website

ABSTRAK

Pelayanan informasi dalam sektor kelurahan merupakan wujud dari kelurahan sebagai salah satu aparaturnya negara dalam pengabdian kepada masyarakat serta pengabdian terhadap negara, kelurahan harus selalu meningkatkan kualitas pelayanan agar tercipta kepuasan yang dapat dirasakan oleh masyarakat sekitar maka dari itu, Petugas pelayanan sebagai humas di kelurahan berperan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa puas warga terhadap kualitas pelayanan informasi kantor kelurahan Duri Kepa, Kebon Jeruk, Jakarta Barat.

Penelitian ini menggunakan teori pedoman kualitas pelayanan model Servqual dengan dimensi *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy*, Kepuasan warga menggunakan teori Barnes tentang faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap penyedia jasa, dengan *dimensi Produk atau jasa inti, Sistem dan layanan pendukung, Performa teknis, Elemen-elemen interaksi dengan pelanggan, dan Elemen emosional*.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan metode survei, Teknik penarikan sampel menggunakan *simple random sampling* dengan sampel 382 responden, Pengujian dilakukan dengan menggunakan uji korelasi dan uji regresi sederhana.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif antara variabel kepuasan warga terhadap kualitas pelayanan, dengan nilai korelasi sebesar 0.814 yang menunjukkan bahwa tingkat korelasi tergolong sangat kuat.

Kata Kunci: Kelurahan, Kepuasan warga, Kualitas pelayanan