

Mengetahui tingkat kualitas pelayanan administrasi kependudukan dengan metode customer satisfaction index, servqual, dan importance performance analysis Studi Kasus: Kantor Kelurahan Mekarsari, Depok = Determining the level of quality of public administration services using customer satisfaction index method, servqual, and importance performance Analysis Case Study: Mekarsari District Office

Allessandro Nazzario Junior, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20504770&lokasi=lokal>

---

Abstrak

Salah satu tugas pokok pemerintah adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Jenis layanan yang paling sering ditemui oleh masyarakat adalah pelayanan administrasi kependudukan seperti pembuatan e KTP dan KK. Hal yang menjadikan kepuasan pelanggan/masyarakat sulit diwujudkan adalah sering kali persepsi produsen/petugas tentang harapan pelanggan/masyarakat tidak sejalan dengan apa yang diharapkan/dipersepsikan konsumen/masyarakat tentang suatu produk (pelayanan e KTP&KK). Dibutuhkan sebuah media analisis untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan administrasi kependudukan secara mendetail. Penelitian ini ditujukan untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kelurahan Mekarsari, Depok dengan metode customer satisfaction index, SERVQUAL, dan importance performance analysis

.....One of the main tasks of the government is to provide services to the society. The type of service most frequently encountered by the community is public administration services such as making e KTP and KK. What makes customer/community satisfaction difficult to realize is that producers/officers' perceptions about customer/community expectations are not in line with what consumers/communities expect/perceive about a product (public administration service: e KTP&KK). An analysis is needed to determine the quality level of administrative services in detail. This study aimed to determine the level of quality of population administration service at the Mekarsari District Office, Depok using customer satisfaction index, SERVQUAL, and importance performance analysis methods.<i/>