

## ABSTRAK

**Maisarah, Budi Setiawati dan Hafiz Elfiansya Parawu. Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar.**

Kualitas pelayanan publik dapat ditingkatkan melalui respon masyarakat tentang pelayanan yang telah diterima pada saat proses kegiatan pelayanan yang dilakukan dalam suatu organisasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan tipe penelitian asosiatif. Penarikan sampelnya menggunakan teknik *incidental sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden yang berasal dari masyarakat. Data penelitian dikumpulkan dengan menggunakan instrumen berupa kuesioner dan dokumentasi. Data yang diperoleh kemudian dianalisis dengan menggunakan regresi linear sederhana secara parsial dan simultan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hasil uji koefisiensi determinasi secara parsial Dimensi kualitas pelayanan publik yang mempunyai pengaruh paling besar pada kepuasan masyarakat adalah dimensi empati kemudian menyusul jaminan, keandalan, ketanggapan dan bukti fisik yang memiliki pengaruh paling rendah. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi empati dapat menerangkan variasi variabel kepuasan masyarakat paling besar dibandingkan dimensi yang lainnya. Sedangkan bukti fisik merupakan variabel yang paling kecil pengaruhnya terhadap kepuasan masyarakat yang memiliki arti bahwa variabel bukti fisik sebagai variabel yang paling lemah dalam menjelaskan variabel kepuasan masyarakat. Sedangkan secara simultan menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan publik berpengaruh sebesar 81,4% terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar.

**Kata kunci:** Kualitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat