

## ABSTRAK

Husni Baikara. 2017. Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Dispenduk Capil Kabupaten Negekeo Provinsi Nusa Tenggara Timur. (Dibimbing oleh Samsul Rizal dan H. Abd. Rahman Rahim)

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Dispenduk Capil Kabupaten Negekeo Provinsi Nusa Tenggara Timur..

Metode penelitian yang digunakan adalah metode analisis kuantitatif dengan teknik pengumpulan data kuesioner, observasi, wawancara dan telaah dokumen kemudian diolah dalam bentuk tabel distribusi frekuensi.

Hasil peneltian yang diperoleh bahwa dari hasil rata-rata persentase kelima dimensi dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil sudah berkualitas. Walaupun dimensi *Tangibles* (kenampakan fisik) mendapat respon negatif dari masyarakat. Namun empat dimensi lainnya, yaitu :*Reability* (kehandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), *Emphaty* (empati), mendapat respon yang positif dari masyarakat.