

**Analisis kepuasan masyarakat atas kualitas pelayanan di Kantor Kelurahan Pejaten Barat Kecamatan Pasar Minggu Jakarta Selatan = Analysis citizens satisfaction of service quality in offices of Kelurahan Pejaten Barat Sub District Pasar Minggu South Jakarta**

Tubagus Fajar Adhitya, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20387697&lokasi=lokal>

---

Abstrak

Penelitian ini mengenai kepuasan masyarakat atas kualitas pelayanan di Kantor Kelurahan Pejaten Barat. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang bersifat deskriptif yang bertujuan untuk mengetahui kepuasan masyarakat atas kualitas pelayanan di Kantor Kelurahan Pejaten Barat yang diukur melalui dimensi-dimensi kualitas pelayanan. Jumlah sampel dalam penelitian ini berdasarkan rumus Slovin berjumlah 100 responden. Hasil dari analisis kepuasan masyarakat atas kualitas pelayanan di kantor Kelurahan Pejaten Barat adalah masyarakat masih belum merasa puas atas kualitas pelayanan yang diberikan di kantor Kelurahan Pejaten Barat.

.....

This research is about satisfaction of citizens on the quality of public services in office kelurahan Pejaten Barat. This research uses quantitative and descriptive approach to describe citizens satisfaction on the quality of public services in the office of Kelurahan Pejaten Barat, by measuring dimensions of service quality. Number of samples in this research based on the Slovin formula are around 100 respondents. Result of this research shows that the quality of public services to the citizens at the office of Kelurahan Pejaten Barat si still not make the local people feel satisfied.