

## ABSTRAK

### **Adzani Pramey Rifa : Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Pendidikan Kota Padang Menggunakan Analisis Korespondensi.**

Dinas Pendidikan Kota Padang merupakan salah satu instansi pemerintahan yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Permasalahan dalam penelitian ini adalah adanya keluhan dari masyarakat terhadap indikator kualitas pelayanan publik di Dinas Pendidikan Kota Padang yang relatif rendah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui indikator apa saja yang mencirikan tingkat kepuasan masyarakat dan kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan Dinas Pendidikan Kota Padang.

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat Kota Padang yang datang dan telah mendapatkan pelayanan pada Dinas Pendidikan Kota Padang sekurang-kurangnya dua kali dan sampel berjumlah 96 orang. Teknik penarikan sampel yang digunakan adalah *accidental sampling*. Metode pengumpulan data dengan penyebaran kuesioner yang terdiri dari 18 item pernyataan. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis korespondensi.

Berdasarkan hasil penelitian ini kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan pada Dinas Pendidikan Kota Padang yaitu cenderung pada sangat puas. Indikator kualitas pelayanan yang mencirikan masyarakat sangat puas yaitu informasi mengenai prosedur pelayanan, jadwal jam buka tutup sesuai informasi, hasil pelayanan sesuai dengan harapan, petugas memberikan pelayanan secara tuntas, ketentraman dan kenyamanan lingkungan kantor, sarana dan prasarana yang disediakan seperti kenyamanan ruang tunggu, toilet, parkir, dan tersedianya kotak saran. Indikator yang mencirikan puas yaitu keberadaan informasi tertulis pada papan informasi, keterampilan petugas, keahlian dan kecakapan petugas, petugas melakukan sesuai kewenangan, keadaan ruangan bersih dan nyaman, perilaku petugas (kedisiplinan, keramahan, dan kerapihan). Indikator yang mencirikan tidak puas yaitu kemudahan dan kejelasan informasi persyaratan pelayanan, prosedur/alur pelayanan, kecepatan proses pelayanan, jangka waktu pelayanan, dan ketanggapan petugas dalam menyelesaikan keluhan/ masalah masyarakat.

**Kata Kunci :** Kualitas Pelayanan Dinas Pendidikan, Kepuasan Masyarakat, Analisis Korespondensi