

ABSTRAK

Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pesawaran

Oleh

Reja Rican Utama

Hakikat layanan publik adalah pemberian layanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan dari kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupten Pesawaran merupakan instansi pemerintah daerah yang mempunyai kewenangan dan tugas memberikan pelayanan terkait berbagai hal yang dibutuhkan masyarakat, diantaranya yaitu pelayanan pembuatan kartu tanda penduduk (KTP) dan kartu keluarga (KK). Namun dalam memberikan pelayanan Disdukcapil belum melakukan standar pelayanan yang baik. ada perlakuan yang tidak adil dalam memberi pelayanan terlihat dengan adanya proses cepat bagi masyarakat yang memberi biaya lebih kepada petugas Disdukcapil. sementara masyarakat yang mengikuti prosedur yang benar tidak diperlakukan sebagaimana mestinya. buruknya birokrasi seperti tidak tepat waktu dan ketidakjelasan informasi serta adanya persyaratan-persyaratan diluar ketentuan peraturan seperti adanya pungutan biaya lebih dari pegawai Disdukcapil dan standar

minimal yang tidak jelas membuat kualitas layanan Disdukacopil Kabupaten Pesawaran tidak berkualitas.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pembuatan kartu tanda penduduk (KTP) dan kartu keluarga (KK) yang diberikan oleh Disdukacopil Kabupaten Pesawaran. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 responden dengan menggunakan probability sampling, yaitu dengan proporsional sampling dan untuk pemilihan nama menggunakan cara acak sederhana. penelitian ini menggunakan metode survey dengan analisis data regresi linier berganda dan uji F, kemudian mencari tingkat kesesuaian untuk mendapatkan hasil.

Hasil uji statistik dengan uji F (F- tes) adalah sebesar 16,80 dan F tabel 3,84 dengan demikian $F_{hitung} > F_{tabel}$ yang berarti seluruh variabel bebas yang ada dalam model ini, yaitu keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), keyakinan (*assurance*), empati (*emphaty*), dan berwujud (*tangible*) secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan pembuatan KTP dan KK di Disdukacopil Kabupaten Pesawaran. berdasarkan hasil dari tingkat kesesuaian sebesar 65,823 % disesuaikan dengan tabel tingkat kepuasan masyarakat/pelanggan maka hasilnya masuk dalam kategori Cukup Puas atas pelayanan yang diberikan oleh Dinas kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Pesawaran.

Kata kunci : Kepuasan Masyarakat, Kualitas Pelayanan Yaitu keandalan, ketanggapan, keyakinan, empati, dan berwujud.