

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK KTP-EL TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT (Studi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepahiang Provinsi Bengkulu)

Oleh
Agus Toni

Pelayanan publik yang dilakukan dengan cepat dan tepat waktu, namun pada kenyataannya belum bisa melakukan itu sepenuhnya, ini terlihat dari kenyataannya masih banyak masalah-masalah yang dihadapi oleh masyarakat seperti pelayanan proses pengurusan Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP-el) terdapat kekosongan belangko KTP-el. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui besarnya pengaruh kualitas pelayanan KTP-el terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepahiang dengan menggunakan metode *proportionate stratified random sampling*. Hasil penelitian didapat nilai koefisien korelasi *Product Moment* sebesar 0,559 dan apabila dikonsultasikan dengan tabel korelasi hubungan maka $r = 0,559$ terletak antara 0,400 sampai dengan 0,599 berarti hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepahiang masuk kedalam kategori sedang. Hasil penelitian Regresi Linear menunjukkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat memiliki pengaruh yang positif. Aspek indikator kualitas pelayanan informasi syarat pembuatan dokumen kependudukan memiliki nilai yang paling tinggi, sedangkan aspek indikator kualitas pelayanan pembuatan dokumen kependudukan sesuai dengan waktu memiliki nilai yang paling rendah. Besarnya pengaruh yang disebabkan oleh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat berdasarkan hasil perhitungan koefisien determinasi yaitu sebesar 31,25% dan sisanya sebesar 68,75% di pengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak termasuk kedalam fokus penelitian ini.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat.

ABSTRACT

EFFECT OF KTP-EL PUBLIC SERVICE QUALITY ON SOCIAL SATISFACTION (Study on Population and Civil Registration Service of Kepahiang Regency, Bengkulu Province)

By
Agus Toni

Public services are carried out quickly and on time, but in reality have not been able to do it fully, this can be seen from the reality there are still many problems faced by the community such as the service of processing electronic identity cards (KTP-el) there are vacancies KTP-el stamps. The purpose of this study was to determine the magnitude of the effect of KTP-el service quality on community satisfaction in the Kepahiang District Population and Civil Registration Service using the proportionate stratified random sampling method. The results obtained by the Product Moment correlation coefficient of 0.559 and if consulted with a correlation table the relationship then $r = 0.559$ is located between 0.400 to 0.599 means the relationship of quality of service with community satisfaction in the Population and Civil Registration Office of Kepahiang Regency into the medium category. The results of the Linear Regression study show that the effect of service quality on community satisfaction has a positive effect. Information service quality aspects of information on population document making requirements have the highest value, while the service quality indicator aspects of making population documents according to time have the lowest value. The magnitude of the influence caused by the quality of service to community satisfaction based on the calculation of the coefficient of determination is equal to 31.25% and the remaining 68.75% is influenced by other factors not included in the focus of this research.

Keywords: Service Quality, Community Satisfaction.