

RINGKASAN

Fahmi Rezha, 2013, **Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat** (Studi Tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik(e-KTP) Di Kota Depok)

Pada dasarnya, kehadiran aparat pemerintah adalah memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Kehidupan masyarakat saat ini membutuhkan petugas untuk bekerja secara profesional dan mampu bersaing di era globalisasi. Perumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana pengaruh kualitas pelayanan e-KTP terhadap kepuasan masyarakat di Depok dan di antara sub variabel kualitas pelayanan e-KTP, mana yang paling berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan e-KTP terhadap kepuasan masyarakat di Depok dan untuk menentukan sub variabel dari kualitas pelayanan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Sampel yang diambil adalah 100 orang dari seluruh populasi ini 1.020.002 orang dengan rumus Slovin. Data penelitian ini dikumpulkan melalui kuesioner. Instrumen validitas diuji dengan menggunakan pearson product-moment dan reliabilitas instrumen diuji dengan menggunakan alpha cronbach. Analisis data yang menggunakan deskriptif dan analisis inferensial. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dalam kepuasan masyarakat 0758 dengan tingkat signifikansi 95%. Itu berarti bahwa 75,8% kepuasan masyarakat yang menerima pelayanan perekaman data e-KTP di Depok dapat dipengaruhi oleh beberapa sub Variabel seperti bukti fisik, reliabilitas, daya tanggap, jaminan, dan empati dan sisanya 24,2% adalah dipengaruhi oleh variabel independen lain yang belum ditunjukkan dalam penelitian ini. Yang paling berpengaruh dalam memuaskan masyarakat yang menerima layanan perekaman data e-KTP adalah reliabilitas dengan koefisien regresi sebesar 0.867. Menurut Siagian dalam bukunya Manajemen Sumber Daya Manusia, yang salah satu aspek penting dari pertumbuhan dan pemeliharaan citra positif birokrasi adalah upaya sistematis, program, peningkatan kapasitas dan pekerjaan yang berkelanjutan dalam birokrasi, termasuk kemampuan sumber daya manusia. dalam hasil penelitian penulis menyarankan bahwa Kepala The Kependudukan dan Catatan Sipil Dinas harus melakukan perbaikan terus-menerus kualitas pelayanan perekaman data e-KTP, karena kualitas pelayanan memberikan kontribusi besar terhadap peningkatan kepuasan masyarakat.

SUMMARY

Fahmi Reza, 2013, Analysis the influence of Service Quality to Society Satisfaction (Study About Indonesian Electronic Identity Card (e-KTP) Data Recording Service In Depok)

*In essence, the presence of government apparatus is providing good service to the society. Society's life at the present time requires officers to work professionally and be able to compete in the era of globalization. The problem formulation of this research are how the influence of sevice quality of e-KTP to society satisfaction in Depok and among the sub variables of service quality of e-KTP, which one is the most influence society satisfaction. This research aims to know the influence of service quality of e-KTP to society satisfaction in Depok and to determine sub variable from quality service that the most influence society satisfaction. The samples taken are 100 peoples from all of this population 1.020.002 peoples by Slovin formula. Data of this research are collected through questionnaires. The validity instruments tested by using pearson product-moment correlation and the reliability instrument tested by using cronbach alpha. The data analysis that uses the descriptive and the infetential analysis. The research results showed that the quality service have a positive influence in society satisfaction in 0,758 with a significant level of 95%. That means that 75,8% of society satisfaction who received the service of e-KTP data recording in Depok can be influenced by some sub variabels such as tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy and the remainder of 24,2% are influence by other independent variable that have not been shown in this research. The most influence in satisfying the society who received the service e-KTP data recording is reliability with regression coefficient of 0,867. According to Stagian in his book *Manajemen Sumber Daya Manusia*, the one of the important aspects of the growth and maintenance of a positive image of bureaucracy is a systematic effort, programmatic, capacity building and sustainable employment in the bureaucracy, including human resource capacity. in this Research result the authors suggested that Head of The Population and Civil Registry Office must be undertake continuous improvement of the service quality of e-KTP data recording, because service quality contributed greatly to the increased society satisfaction.*