

ABSTRAK

ANALISI FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PELAYANAN E-KTP DINAS KEPENDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN MALAKA

Pelayanan setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak ke pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan pelayanan suatu proses keseluruhan sebuah pembentukan citra dari perusahaan, baik dengan melalui media berita, membentuk sebuah budaya perusahaan secara internal, ataupun melakukan sebuah komunikasi mengenai pandangan perusahaan pada para pemimpin pemerintah serta publik yang lainnya yang berkepentingan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) pelayanan merupakan suatu usaha untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain. Menurut Undang–Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa atau pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KEMENPAN RB) Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan, penerima pelayanan, maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang–undangan. Dari beberapa definisi yang telah dikemukakan diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah suatu kegiatan melayani publik baik berinteraksi langsung atau tidak sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Aturan perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan seseorang. Makin maju dan majemuk suatu masyarakat maka makin besar aturan yang ada. Aturan dalam pelayanan public.

Penelitian yang dilakukan dengan judul Pengaruh Aturan dan kepuasan Terhadap Kualitas Pelayanan E-KTP (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto) menunjukkan bahwa faktor aturan memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan masyarakat di kota Mojokerto.

Kesadaran menunjukkan suatu keadaan pada jiwa seseorang yaitu merupakan titik temu atau equilibrium dari berbagai pertimbangan sehingga diperoleh suatu keyakinan ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan dalam jiwa. Adanya kesadaran dapat membawa seseorang kepada keikhlasan dan kesungguhan hati dalam melaksanakan suatu kehendak. Kesadaran sikap seseorang yang secara sukarela menaati semua peraturan dan sadar akan tugas dan tanggung jawabnya”.

Penelitian yang dilakukan dengan judul Kinerja Aparatur Kecamatan Dalam Pelayanan E-KTP di Kecamatan Jatinanggor Kabupaten Sumedang menunjukkan bahwa faktor pendukung kesadaran aparatur berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pengurusan dokumen E-KTP dan KK dimana pada tahun 2016 ke tahun 2017 data yang belum memiliki E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Jatinanggor.

Kata Kunci : Analisi Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan E-Ktp Dinas Kependukuan Dan Catatan Sipil Kabupaten Malaka