

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul:” PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMBUATAN E-KTP TERHADAP TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENDAFTARAN SIPIL DI KOTA KUPANG”

Pelayanan publik tentu tidak terlepas dari kehidupan masyarakat karena pada hakikatnya setiap manusia membutuhkan pelayanan publik sebagai bagian yang tidak terpisahkan, tentunya pelayanan publik menjadi tugas utama dari instansi pemerintahan karena fungsi utama pemerintahan guna melaksanakan segala kegiatan pemerintah yang nanti hasilnya akan memberikan pelayanan kepada warga negara karena pelayanan menjadi tanggung jawab pemerintah.

Berdasarkan undang-undang nomor 25 tahun 2009 mengenai pelayanan publik, dimana setiap penyelenggara pelayanan publik, baik yang memberikan pelayanan secara langsung maupun tidak langsung kepada masyarakat haruslah wajib menyusun, menetapkan, maupun menerapkan standar pelayanan untuk setiap jenis pelayanan sebagai tolak ukur dalam penyelenggaraan pelayanan di setiap instansi.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Nofa Irma Kumala, 2018) yang menghubungkan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dan menunjukkan hasil bahwa kualitas pelayanan masyarakat berpengaruh terhadap kepuasan, hasil penelitian menunjukkan bahwa dari variabel bukti fisik menunjukkan bahwa tersedia fasilitas yang memadai dan nyaman seperti ruang tunggu pelayanan, tempat parkir, tempat ibadah, dan toilet. lalu untuk variabel reabilitas menunjukkan bahwa petugas pelayanan melayani dengan tanggap dan dapat diandalkan dan pembuatan E-ktp tepat pada waktunya, lalu untuk variabel daya tanggap menunjukkan bahwa tersedianya layanan informasi bagi pemohon seperti papan persyaratan, papan prosedur pelayanan, dan papan jangka waktu penyelesaian, lalu petugas pelayanan memberikan pelayanan secara cepat tanpa menunda pekerjaan, dan terdapat kotak pengaduan layanan, variabel jaminan menunjukkan hasil yang baik dimana petugas pelayanan memberikan penjelasan dan informasi dengan sangat baik dan jelas dengan komunikasi yang baik, lalu kedisiplinan petugas dalam bekerja dan kejujuran petugas juga keahlian maupun ketrampilan petugas yang memadai, lalu variabel empati menunjukkan petugas pelayanan sungguh-sungguh mengutamakan kepentingan masyarakat, lalu jam operasional yang nyaman bagi semua masyarakat dengan pelayanan yang berkualitas.

Salah satu pelayanan publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Kupang juga dituntut memberikan pelayanan yang berkualitas dan sesuai dengan harapan masyarakat

kota Kupang. Maka kualitas pelayanan ini diukur menggunakan 5 dimensi seperti wujud fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati.

Berdasarkan kebijakan dan kewenangan pemerintah pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Kupang maka pemerintah wajib melakukan pelayanan publik kepada masyarakat seperti yang telah ditetapkan dalam perundang-undangan, tetapi dalam jalannya pelayanan terkadang didapati adanya persyaratan yang berbelit-belit, lalu pelayanan yang terkadang terkesan lambat, selain itu jaringan yang tidak stabil sehingga masyarakat harus menunggu sedikit lama, dan terkadang tidak transparansi.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Kupang.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik survey dan kuisioner dalam bentuk link google form yang disebarakan kepada masyarakat yang datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang, dengan indikator yang digunakan ialah wujud fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati.

Penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi linear sederhana antara variabel kualitas pelayanan X dan Kepuasan masyarakat Y dengan SPSS 23 dan Excel 2010 sebagai alat bantu uji statistik.

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang berkunjung ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang. Sampel dalam penelitian ini ialah 100 orang.

Penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan pertimbangan dan kriteria tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian karena tidak seluruh masyarakat kota Kupang memiliki pengalaman dalam pembuatan E-ktip.

Hasil penelitian ini menunjukkan indikator wujud fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di kota Kupang.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi kepentingan akademik yang kemudian dapat dijadikan sebagai acuan dan referensi kedepannya.

Kata Kunci : Wujud Fisik, Kehandalan, Ketanggapan, Jaminan, Empati, Kualitas Pelayanan Publik, Kepuasan Masyarakat, Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Kupang.