

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh permasalahan di Kecamatan Paseh Kabupaten Bandung, terkait dengan kualitas pelayanan pembuatan E-KTP sehingga berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan pembuatan E-KTP terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Paseh Kabupaten Bandung. Penelitian ini menggunakan metode survey dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi non partisipan, kuesioner dengan disebar kepada 50 responden, dan wawancara kepada Camat dan masyarakat. Metode analisis data yang digunakan adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji regresi dan uji koefisien determinasi. Hasil penelitian yang diolah menggunakan SPSS, berdasarkan kriteria koefisien determinasi menunjukkan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Paseh Kabupaten Bandung, yaitu sebesar 56,9%. Artinya kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Pada kualitas pelayanan pembuatan E-KTP terhadap kepuasan masyarakat ini terdapat faktor-faktor yang menjadi penghambat, yaitu adanya ketidaktepatan waktu, komunikasi yang kurang efektif, ketersediaan sarana yang tidak selalu baik, serta kurang cermatnya beberapa pegawai.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat

ABSTRACT

This research is motivated by problems in Paseh District, Bandung Regency, related to the quality of service for making E-KTP so that it affects community satisfaction. The purpose of this study was to analyze the effect of service quality on making E-KTP on community satisfaction in Paseh District, Bandung Regency. This research uses a survey method with a quantitative approach. Data collection techniques were carried out through non-participant observation, questionnaires distributed to 50 respondents, and interviews with the Camat and the community. The data analysis method used is validity test, reliability test, regression test and coefficient of determination test. The results of the study which were processed using SPSS, based on the coefficient of determination criteria showed that there was an influence of service quality on community satisfaction in Paseh District, Bandung Regency, which was 56.9%. This means that service quality has a significant influence on community satisfaction. In the quality of service for making E-KTP to community satisfaction, there are factors that become obstacles, namely the inaccuracy of time, ineffective communication, the availability of facilities that are not always good, and the lack of accuracy of some employees.

Keywords : Service quality, Community satisfaction

ABSTRAK

Ieu panalungtikan dikasangkutananagan ku masalah nu aya di Kacamatan Paséh Kabupatén Bandung, patali saréng kualitas palayanan ngadamél E-KTP anu gedé pangaruhna pikeun kasugemaan masarakat. Tujuan tina ieu panalungtikan nyaéta pikéun nganalisis pangaruh kualitas palayanan dina ngadamél E-KTP kana kasugemaan masarakat di Kacamatan Paséh Kabupatén Bandung. Ieu panaluntukan ngagunakeun métode survey kalawan pendekatan kuantitatif. Téhnik ngumpulkeun data dilaksanakeun ngalangkungan observasi non partisipasi, angkét disebarkeun ka 50 réspodén, saréng wawancara ka Camat saréng ka masarakat. Metodé analisis data anu digunakeun nyaéta uji validitas, uji régrési saréng uji koefisien determinasi. Hasil panalungtikan anu diolah ngagunakeun SPSS dumasar kana koefisien kritéia determinasi nuduhkeun yén aya pangaruh kualitas palayanan kana kasugemaan masarakat di Kacamatan Paséh Kabupatén Bandung nyaéta 56,9%. Hartina kualitas palayanan miboga pangaruh kana kasugemaan masarakat. Dina kualitas palayanan pikeun ngadamél E-KTP pikeun kasugemaan masarakat, aya faktor anu jadi hahalang, nyaéta teu katepatan waktos, komunikasi anu teu éféktif, kasadiaan fasilitas anu teu salawasna saé, saréng kurangna katepatan sawatara pagawé.

Kecap Konci : Kualitas Palayanan, Kapuasan Masarakat.