

ABSTRACT

HASNAH NADIYYA RAHMANI, State Administration Study Program, Faculty of Social and Political Sciences, Djuanda University, Bogor, 2020. The Effect of Services on Community Satisfaction in North Bogor District (Case Study of the E-KTP Program). Advisor I: Dr. Hj. Rita Rahmawati, Dra., M.Sc. ; Advisor II: GinungPraditidina, Dra., M.Sc.

The making of an Electronic Identity Card (E-KTP) issued by the government in this case the Ministry of Home Affairs provides convenience in acquiring E-KTP as an official identification for every citizen. Bogor Utara District has the role to carry out all services in an effort to meet the needs of service recipients and implementing the provisions of the legislation.

The purpose of this study was to determine the effect of E-KTP program services in North Bogor District and to determine the community satisfaction towards the program.

This study uses a theory put forward by Zeithaml, Parasuraman and Berry in Ratminto and Atik, (2012) which stated that there are 5 service dimensions, namely Tangible, Reability, Responsiveness, Assurance and Empathy.

The research method used is descriptive quantitative method by conducting incidental sampling technique i.e. determining the sample based on chance encountered in the District of North Bogor and then describing the object under study through the data or samples that have been collected.

The results showed that effect of service to satisfaction on the program had a significant effect on community satisfaction. With a t -crit of $7.174 > t$ table of 1.660 with a significance level $\alpha = 0.01$ so, it can be concluded that there is a significant effect of services to the community satisfaction in North Bogor District on the program. Therefore the service is categorized good but must be improved even more in the online system which needs to be improved, the speed of providing services, and socialization to the public that can utilize information media, including in face-to-face so that people would be better in understanding and knowing the procedures for every service program in the District of Bogor Utara.

Keywords: *E-KTP, public services, the satisfaction of society.*



ABSTRAK

HASNAH NADIYYA RAHMANI, Program Studi Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Djuanda Bogor, 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Bogor Utara (Studi Kasus Program E-KTP). Pembimbing I: Dr. Hj. Rita Rahmawati, Dra., M.Si.; Pembimbing II : Ginung Praditidina, Dra., M.Si.

Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) yang dikeluarkan oleh pemerintah dalam hal ini Departemen Dalam Negeri memberikan sisi kemudahan dalam pembuatan E-KTP sebagai bukti resmi tanda pengenal bagi setiap warga negara. Kecamatan Bogor Utara berperan melaksanakan segala kegiatan pelayanan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksana ketentuan Perundang-undangan.

Tujuan pada penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan program E-KTP di Kecamatan Bogor Utara dan untuk mengetahui kepuasan masyarakat di Kecamatan Bogor Utara pada pelayanan program E-KTP.

Penelitian ini memakai teori yang di kemukakan oleh Zeithaml, Parasuraman dan Berry dalam Ratminto dan Atik, (2012) yang terdiri atas 5 dimensi pelayanan yaitu *Tangible, Reability, Responsiveness, Assurance dan Empathy*.

Metode Penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif deskriptif, dengan cara *sampling insidental* yaitu teknik menentukan sample berdasarkan kebetulan ditemui di Kecamatan Bogor Utara lalu mendeskripsikan terhadap objek yang diteliti melalui data atau sample yang telah terkumpul.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan terhadap kepuasan pada program E-KTP terdapat pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Dengan nilai t_{hitung} sebesar $7,174 > t_{tabel}$ sebesar $1,660$ dengan taraf signifikansi $\alpha = 0,01$ sehingga dapat disimpulkan terdapat pengaruh kualitas pelayanan yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Bogor Utara pada program E-KTP. Oleh karenanya pelayanan E-KTP sudah baik namun harus lebih ditingkatkan lagi dari sistem online yang perlu diperbaiki, kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan, dan sosialisai kepada masyarakat bisa melalui sarana media informasi, bisa dengan mengadakan tatap muka langsung agar masyarakat lebih mengerti dan tau prosedur untuk setiap program pelayanan yang ada di Kecamatan Bogor Utara.

Kata kunci : E-KTP, Pelayanan publik, Kepuasan masyarakat.