

ABSTRAK

Rakhman, Adi 2022. Analisis Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kecamatan Pubian Kabupaten Lampung Tengah (Studi Kasus Dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (Ktp-El)). Pembimbing (1) Dr. Bambang Suhada, S.E., M.Si., (2) Dr. Suharto, S.E., M.M. C.R.B.C

Kata Kunci: *Kepuasan Masyarakat, Pelayanan Publik*

Kualitas pelayanan publik sangat ditentukan oleh pemerintah/lembaga yang memberikan pelayanan (provider), bukan ditentukan secara bersama-sama. Kualitas layanan dibatasi hanya merupakan bagian dari strategi bisnis. Dalam melayani masyarakat, pemerintah kota juga tidak terlepas dari permasalahan yang berkenaan dengan kondisi pelayanan yang relatif belum memuaskan. Hal ini terutama berkaitan dengan baik buruknya sumber daya aparatur pemerintah yang profesional. Keluhan yang sering terdengar dari masyarakat adalah pelayanan yang kurang bersahabat/ramah, lambannya proses pembuatan KTP dan KK yang sering kali melewati batas target waktu pelayanan yang ditetapkan, yaitu melebihi 5 hari bahkan berminggu-minggu.

Tujuan dari penelitian ini adalah “Untuk mengetahui Pengaruh Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP-el) pada Kecamatan Pubian Kabupaten Lampung Tengah

Desain penelitian menggunakan pendekatan deskriptif, yaitu penelitian untuk mendeskripsikan suatu kondisi tertentu dengan melihat fenomena-fenomena yang diamati, dalam hal ini mendeskripsikan tentang pengaruh pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat dalam pembuatan Kartu Tanda Pengenal (KTP-el) pada Kecamatan Pubian Kabupaten Lampung Tengah. Jenis penelitian termaksud dalam metode penelitian kuantitatif karena menggunakan data penelitian berupa angka dan analisis menggunakan statistik inferensial.

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan, maka kesimpulan dari penelitian ini adalah (1). Pelayanan publik berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat yang melakukan pengurusan pembuatan Kartu tanda Penduduk (KTP) di Kantor Kecamatan Pubian Kabupaten Lampung Tengah. (2) Hal ini terlihat dengan besarnya nilai sig $0,00 < 0,05$. Besarnya pengaruh terlihat dengan besarnya nilai nilai korelasi/hubungan (R) yaitu sebesar 0,544, serta diperoleh koefisien determinasi (R Square)

sebesar 0,296, yang mengandung pengertian bahwa pengaruh variabel Pelayanan Publik terhadap variabel Kepuasan Masyarakat adalah sebesar 29,6% dalam hal pembuatan KTP-EI di Kantor Kecamatan Pubian Kabupaten Lampung Tengah. (3). Sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak menjadi fokus dalam penelitian ini. Dengan Demikian hipotesis dalam penelitian ini diterima.