RINGKASAN

Kepuasan masyarakat menjadi salah satu tujuan utama dari terselenggarakannya pelayanan publik yang baik oleh instansi pemerintah. Kepuasan masyarakat tercapai apabila pemerintah mampu memberikan pelayanan yang dapat memenuhi atau melebihi harapan masyarakat. Asumsi dasar penelitian ini adalah adanya harapan yang berbeda antara masyarakat Kecamatan Cilongok dan Kecamatan Purwokerto Barat terhadap pelayanan pembuatan KTP-el. Penelitian ini dilakukan di Kecamatan Cilongok dengan karakteristik masyarakat desa dan Kecamatan Purwokerto Barat dengan karakteristik masyarakat kota. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui besar perbedaan indeks kepuasan layanan pembuatan KTP-el antara Kecamatan Cilongok dan Kecamatan Purwokerto Barat.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif komparatif dengan pendekatan survey. Sasaran penelitian ini adalah masyarakat yang sudah pernah mendapatkan pelayanan pembuatan KTP-el di Kantor Kecamatan Cilongok dan Kantor Kecamatan Purwokerto Barat. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik *accidental sampling*. Besarnya jumlah sampel untuk Kecamatan Cilongok dan Kecamatan Purwokerto Barat masing masing adalah 100 orang. Teknik analisis data yang digunakan adalah *Independent Sample T-Test*.

Berdasarkan hasil analisis secara kuantitatif dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa indeks kepuasan layanan pembuatan KTP-el di Kecamatan Cilongok adalah sebesar 83, angka ini berada pada range 76,60-88,30 yang termasuk dalam kategori memuaskan. Sedangkan indeks kepuasan layanan pembuatan KTP-el di Kecamatan Purwokerto Barat adalah sebesar 76,25, angka ini berada pada range 65,00-76,60 yang termasuk dalam kategori kurang memuaskan. Berdasarkan hasil uji *Independent Sample T-Test* diketahui terdapat perbedaan kepuasan layanan pembuatan KTP-el antara Kecamatan Cilongok dan Kecamatan Purwokerto Barat. Dengan demikian hipotesis alternatif dalam penelitian ini dapat diterima. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa terdapat perbedaan ekspektasi antara masyarakat desa dan kota terhadap waktu pelayanan, ekspektasi masyarakat kota terhadap waktu pelayanan lebih tinggi dibandingkan masyarakat desa. Adapun rekomendasi penelitian ini adalah desain pelayanan pembuatan KTP-el yang dibedakan antara Kecamatan Cilongok yang berbasis desa dan Kecamatan Purwokerto Barat yang berbasis kota.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Kepuasan Masyarakat

SUMMARY

Public Satisfaction is one of the main objectives of the implementation of good public services by government agencies. Public satisfaction is achieved if the government is able to provide services that can meet or exceed public expectation. The basic assumption of this research is that there are different expectations between Cilongok sub district and West Purwokerto sub district communities about electronic ID card making services. This research was conducted in the sub district of Cilongok with characteristics of rural communities and sub district of West Purwokerto with characteristics of urban communities. The purpose of this study is to know the differences of satisfaction index of electronic ID card making services between Cilongok sub district and West Purwokerto sub district.

The research method used is a quantitative comparative method with a survey approach. This research target is people who already had an electronic ID card service in the Cilongok sub districk Office and West Purwokerto sub districk Office. The sampling technique is done by using accidental sampling technique. The number of samples for Cilongok sub district is 100 people and for West Purwokerto sub district is 100 people. The data analysis technique used is the Independent Sample T-Test.

Based on the results of the quantitative analysis in this study, it can be concluded that the satisfaction index of electronic ID card making service in Cilongok sub district is 83, this number is in the range of 76,60-88,30 which is included in the satisfactory category. While the satisfaction index of electronic ID card making service in West Purwokerto sub district was 76,25, this number is in the range of 65,00-76,60 which is included in the unsatisfactory category. Based on the results of the Independent Sample T-Test, it is known that there are differences in the satisfaction of electronic ID card making services between Cilongok and West Purwokerto sub districts. Therefore, the alternative hypothesis in this study can be accepted. Based on the results of the study, it is known that there are differences in expectations between rural and urban communities on service time, urban communitiy expectations of service time are higher than rural communities. The recommendation of this research is the design of Electronic ID Card Making service which is and differentiated between the village based Cilongok sub district and the city based West Purwokerto sub district.

Keywords: Public Service, Public Satisfaction