

RINGKASAN

Pelayanan Ketapel 17 merupakan pelayanan jemput bola yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen dengan mengunjungi SMA/SMK Sederajat yang ada di Kabupaten Kebumen untuk melakukan pelayanan KTP Elektronik. Sehingga para pelajar yang sudah berusia minimal 17 tahun dapat menerima pelayanan KTP Elektronik di sekolah. Berdasarkan pengamatan awal yang peneliti lakukan terhadap Pelayanan Ketapel 17, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen belum pernah melakukan pengukuran tingkat kepuasan pelajar atas pelayanan Ketapel 17 di Kabupaten Kebumen sebagai evaluasi yang dapat digunakan untuk mengukur keberhasilan pelayanan dan menjadi salah satu dasar perbaikan pelayanan di masa depan. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui besaran dari indeks kepuasan pelajar atas pelayanan Ketapel 17 di Kabupaten Kebumen.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif dengan pendekatan survei. Sasaran penelitian ini adalah para pelajar SMA/SMK Sederajat di Kabupaten Kebumen yang mendapatkan pelayanan Ketapel 17 tahun 2022 dengan jumlah sampel sebanyak 360 orang. Teknik pengumpulan data menggunakan Kuesioner, Observasi, Dokumentasi, dan Wawancara. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan metode *multistage random sampling*. Analisis data dalam penelitian ini dilakukan secara deskriptif kuantitatif terhadap hasil hitung indeks kepuasan pelajar. Dalam penelitian ini menggunakan 10 indikator kepuasan pelajar yaitu persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, kesopanan dan keramahan petugas, kompetensi pelaksana, keadilan mendapat pelayanan, produk spesifikasi jasa pelayanan, penanganan pengaduan saran dan masukan, sarana dan prasarana serta kemudahan mendapat pelayanan.

Berdasarkan hasil analisis data secara deskriptif kuantitatif pada penelitian ini, dapat diketahui bahwa indeks kepuasan pelajar atas pelayanan Ketapel 17 di Kabupaten Kebumen yaitu sebesar 3,11 yang dikonversikan menjadi 77,75. Berdasarkan hal tersebut maka mutu pelayanan Ketapel 17 masuk dalam kategori “B” atau kinerja unit pelayanan baik/puas. Hal tersebut dapat diartikan bahwa para pelajar penerima pelayanan Ketapel 17 di Kabupaten Kebumen tahun 2022 merasa puas atas pelayanan yang telah diberikan. Berdasarkan nilai indeks kepuasan per unsur pelayanan, indikator yang memiliki nilai indeks kepuasan pelajar tertinggi adalah persyaratan pelayanan dengan nilai 3,25 yang dikonversi menjadi 81,32 mutu pelayanan dengan bobot “A” dan tingkat kinerja dalam kategori sangat baik/sangat puas sedangkan indikator yang mempunyai nilai paling kecil yaitu penanganan pengaduan, saran dan masukan dengan NRR sebesar 2,78 yang yang dikonversi menjadi 69,38 mutu pelayanan dengan bobot “B” dan tingkat kinerja dalam kategori baik/puas.

Kata Kunci : Indeks Kepuasan Pelajar

SUMMARY

The *Ketapel 17* service is a ball pick-up service carried out by the Kebumen Regency Population and Civil Registration Service by visiting SMA/SMK equivalents in Kebumen Regency to carry out Electronic *KTP* services. So that students who are at least 17 years old can receive Electronic *KTP* services at school. Based on the initial observations that researchers made of *Ketapel 17* services, the Kebumen Regency Population and Civil Registration Service has never measured the level of student satisfaction with *Ketapel 17* services in Kebumen Regency as an evaluation that can be used to measure service success and become one of the bases for improving services in the future. The purpose of this study is to determine the size of the student satisfaction index for *Ketapel 17* services in Kebumen Regency.

This study uses a quantitative descriptive research method with a survey approach. The target of this study were high school/vocational high school students in Kebumen Regency who received *Ketapel 17* services in 2022 with a total sample of 360 people. Data collection techniques using questionnaires, observations, documentation, and interviews. The sampling technique was carried out using a multistage random sampling method. Data analysis in this study was carried out in a quantitative descriptive manner on the results of calculating the Student Satisfaction Index. In this study, 10 indicators of student satisfaction were used, namely service requirements, service procedures, turnaround time, politeness and friendliness of officers, competence of implementers, fairness in receiving service, service product specifications, handling complaints, suggestions and input, facilities and infrastructure and ease of getting service.

Based on the results of quantitative descriptive data analysis in this study, it can be seen that the student satisfaction index for *Ketapel 17* services in Kebumen Regency is 3.11 which converts to 77.75. Based on this, *Ketapel 17's* service quality is included in the "B" category or the performance of the "Good/Satisfied" service unit. This can mean that students receiving *Ketapel 17* services in Kebumen Regency in 2022 are satisfied with the services that have been provided. Based on the satisfaction index value per service element, the indicator that has the highest community satisfaction index (*IKM*) value is service requirements with a value of 3.25 which converts to 81.32 service quality with an "A" weight and service unit performance in the "Very Good/ Very Satisfied" while the indicator that has the lowest value is complaint handling, suggestions and input with an NRR of 2.78 which is converted to 69.38 service quality with a "B" weight and service unit performance in the "Good/Satisfied" category.

Key Words: Student Satisfaction Index