

RINGKASAN

Pelayanan publik adalah pemenuhan kebutuhan masyarakat oleh pemerintah, termasuk pemberian pelayanan administratif. Namun, dalam proses pelayanan administratif sering kali mengalami kendala yang menyebabkan masyarakat enggan mengurus dokumen kependudukan. Dalam konteks ini Kabupaten Purbalingga belum tertib dalam hal administrasi kependudukan terutama dalam hal pembuatan akta kelahiran dan Kartu Identitas Anak (KIA). Oleh karena itu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purbalingga menerapkan program “Anak Ceria *Jipat*” sebagai upaya untuk mengatasi permasalahan tersebut. Akan tetapi pada pelaksanaannya program tersebut mengalami kendala, seperti kurangnya tenaga kerja operator, pelaksanaan program pada beberapa instansi kesehatan di Purbalingga masih belum berjalan dengan maksimal dan pemberian pelayanan seringkali membutuhkan waktu yang lebih lama.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan administrasi kependudukan terhadap kepuasan masyarakat dalam program “Anak Ceria *Jipat*” di Kabupaten Purbalingga. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik pemilihan responden yakni *accidental sampling*. Data yang dikumpulkan meliputi data primer dan sekunder dengan metode pengumpulan data menggunakan kuesioner, dokumentasi dan observasi. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan korelasi *product moment*, regresi linier sederhana dan elaborasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan terdapat pengaruh yang signifikan dan positif antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pengguna Program “Anak Ceria *Jipat*” di Kabupaten Purbalingga. Berdasarkan hasil elaborasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat berlaku bagi responden dengan karakteristik seperti jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, dan jenis pekerjaan. Namun, responden dengan karakteristik pendidikan terakhir Diploma (DI/DII/DIII), pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat tidak berlaku. Dalam penelitian ini menghasilkan suatu rekomendasi yakni memperhatikan ketersediaan petugas pelayanan dan menetapkan petugas yang mengurus program tersebut sehingga pelayanan yang diberikan akan lebih maksimal, waktu pelayanan harus lebih diperhatikan agar tidak terjadi keterlambatan dalam waktu pelayanan, serta perlunya koordinasi yang lebih baik dan cepat agar tidak terjadi kesalahan pemberian informasi kepada masyarakat.

Kata Kunci: pelayanan publik, kualitas pelayanan, kepuasan masyarakat, program “anak ceria *jipat*”

SUMMARY

Public service is the fulfillment of community needs by the government, including the provision of administrative services. However, in the process of administrative services there are often problems that cause people to be reluctant to take care of population documents. In this context, Purbalingga Regency has not been orderly in terms of population administration, especially in terms of making birth certificates and Child Identity Cards (KIA). Therefore, the Department of Population and Civil Registration of Purbalingga Regency implemented the "Cheerful Children of Jipat" program as an effort to overcome this problem. However, the implementation of the program has encountered obstacles, such as a lack of operator workers, program implementation at several health agencies in Purbalingga was not running optimally and service delivery often required longer time.

This study aims to determine whether or not there is a positive and significant influence between the quality of population administration services on community satisfaction in the "Ceria Jipat Children" program in Purbalingga Regency. This study uses a quantitative method with the technique of selecting respondents, namely accidental sampling. The data collected includes primary and secondary data with data collection methods using questionnaires, documentation and observation. Data analysis in this study uses product moment correlation, simple linear regression and elaboration.

The results of this study indicate that there is a significant and positive influence between the quality of service on the satisfaction of the community users of the "Ceria Jipat Children" Program in Purbalingga Regency. Based on the elaboration results, the effect of service quality on community satisfaction applies to respondents with characteristics such as gender, age, level of education, and type of work. However, for respondents with the last educational characteristics Diploma (DI/DII/DIII), the effect of service quality on community satisfaction does not apply. This research resulted in a recommendation that pays attention to the availability of service officers and assigns officers who manage the program so that the services provided will be maximized, service time must be paid more attention so that there are no delays in service time, and the need for better and faster coordination so that this does not occur. error in providing information to the public. **Keywords:** public service, service quality, community satisfaction, ceria jipat children's program