

RINGKASAN

Pelayanan publik merupakan unsur terpenting dalam tata kelola pemerintahan. Dibentuknya suatu pemerintahan, pada hakekatnya adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat secara efektif dan efisien. Sehingga pelayanan yang diberikan haruslah mampu menjawab kebutuhan masyarakat yang selanjutnya menimbulkan kepuasan. Maka dari itu kegiatan pelayanan dalam organisasi apapun harus senantiasa memperhatikan kualitas pelayanan. Karena kualitas pelayanan akan menjadi tolak ukur bagi sebuah organisasi. Kecamatan Purwokerto Timur merupakan suatu unit organisasi pelayanan mempunyai tugas pokok menyelenggarakan pemerintahan, pelayanan masyarakat berdasarkan pelimpahan, pelaksanaan pembinaan sebagai wewenang pemerintah dari bupati. Salah satu jenis pelayanan yang diberikan oleh Kecamatan Purwokerto Timur adalah pembuatan e-KTP. Dalam pelaksanaannya masih terdapat berbagai kendala yang menimbulkan kurang puas masyarakat dalam menerima pelayanan. Seperti lamanya waktu pembuatan yang tidak sesuai dengan ketentuan, rusaknya peralatan rekam data dan kurang tanggapnya pemberi layanan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan. Kecamatan Purwokerto Timur dituntut untuk dapat memberikan kualitas pelayanan yang sebaik mungkin sehingga para pengguna layanan dapat menilai apakah kinerja dengan harapan pelanggan sudah terpenuhi sehingga akan menimbulkan kepuasan. Dalam penelitian ini menggunakan metode survey yang dilaksanakan di Kecamatan Purwokerto Timur, Kabupaten Banyumas. Populasi masyarakat yang sudah mengurus e-KTP di Kecamatan Purwokerto Timur sebesar 57.881 orang. Dengan jumlah sampel sebesar 100 orang diambil secara *accidental sampling* di Kecamatan Purwokerto Timur. Analisis yang digunakan menggunakan analisis regresi linear sederhana dan analisis korelasi. Hasil dari penelitian ini adalah kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Purwokerto Timur berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam pembuatan e-KTP. Peningkatan kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan masyarakat dalam pembuatan e-KTP. Kualitas pelayanan pegawai di Kecamatan Purwokerto Timur sudah baik. Kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dalam pembuatan e-KTP sudah menunjukkan cukup puas. Indikator kualitas pelayanan yang masih perlu diperbaiki/ditingkatkan, yaitu adalah pada indikator jaminan dan kasat mata.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat, Pembuatan e-KTP

SUMMARY

Public service is an important element in governance. The establishment of a government, in its essence is to provide public services effectively and efficiently. So that the service provided must be able to answer the needs of the community which in turn give rise to complacency. Thus the service activity in any organization must always pay attention to the quality of service. Because the service quality will become the benchmark for an organization. District Office of Purwokerto Timur is an organizational unit of service has a fundamental duty to organize the administration, services community based on devolution, implementation of coaching as a government authority of the regents. One type of services provided by the District Purwokerto East is the creation of e-ID card. In practice there are still many obstacles that cause less satisfied people in receiving pelayanan. As length of time of making that does not comply with the regulations, damaged equipment and the lack of a response data record service providers to meet customer needs. District Office of Purwokerto Timur is required to be able to provide the best possible quality of service so that service users can assess whether the performance of the customer expectations are met so that it will lead to satisfaction. In this study using survey conducted in the District Office Purwokerto Timur, Banyumas. The population of study was all people who had been made e-ID card in the Purwokerto Timur district as 57.881 people. With a sample size of 100 people were taken by accidental sampling in the District Office Purwokerto Timur. The analysis used using simple linear regression analysis and correlation analysis. Results from this study is the quality of service at the District Office Purwokerto Timur significant positive effect on people's satisfaction in the creation of e-ID card. Improved quality of service will improve the satisfaction of the people in the creation of e-ID card. Quality of service of employees in the district of East Purwokerto own good. People's satisfaction with quality of services in the creation of e-ID card is already showing quite satisfied. Service quality indicators that still need to be improved enhanced, that is the assurance indicators and invisible.

Keywords: Service Quality, Public Satisfaction, Making e-ID cards