

SUMMARY

PENGARUH IMPLEMENTASI KEBIJAKAN DITINJAU DARI FAKTOR KOMUNIKASI DAN SUMBER DAYA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN E-KTP DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA TANGERANG SELATAN

Created by I GEDE ARY WIJAYA

Subject : IMPLEMENTASI, SUMBER DAYA, CATATAN SIPIL

Subject Alt : IMPLEMENTATION, RESOURCE, NOTES CIVIL

Keyword : komunikasi;sumber daya;kualitas pelayanan pembuatan ktp elektronik

Description :

Administrasi kependudukan merupakan rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik. Pelayanan dalam pembuatan KTP elektronik pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan merupakan implementasi kebijakan administrasi kependudukan. Penelitian ini akan mengupas secara mendalam tentang pengaruh implementasi kebijakan ditinjau dari faktor komunikasi dan sumber daya terhadap kualitas pelayanan pembuatan KTP elektronik dilihat dari beberapa variabel, yaitu Komunikasi, Sumber Daya, dan Kualitas Pelayanan Pembuatan KTP elektronik. Analisa yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda untuk mengukur seberapa besar variabel-variabel komunikasi dan sumber daya dapat menjelaskan variabel dependen. Uji hipotesis dilakukan dengan t-test untuk menguji pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen. Sedangkan untuk menguji variabel independen secara simultan digunakan F-test. Nilai koefisien determinasi yang diperoleh yaitu sebesar 0,618 atau sebesar 61,8% mencerminkan variasi perubahan pada variabel kualitas pelayanan pembuatan KTP elektronik, bahwa kualitas pelayanan pembuatan KTP elektronik dapat ditentukan oleh semua variabel secara simultan sebesar 61,8% dan sisanya yaitu sebesar 38,2% merupakan determinasi dari dimensi lain yang tidak dilibatkan dalam penelitian ini. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dari komunikasi terhadap kualitas pelayanan pembuatan KTP elektronik sebesar 0,163, dimana nilai p-value (sig) bernilai 0,014, dan terdapat pengaruh yang signifikan dari sumber daya terhadap kualitas pelayanan pembuatan KTP elektronik sebesar 0,092, dimana nilai p-value (sig) bernilai 0,022. Dari hasil analisa regresi berganda dapat disimpulkan bahwa variabel komunikasi merupakan variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pembuatan KTP elektronik, karena itu disarankan agar informasi dalam pembuatan KTP elektronik merupakan suatu ukuran tentang tata cara penyelenggaraan pelayanan dan hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka kepada pihak yang membutuhkan. Agar mudah diketahui, dipahami dan dimengerti oleh seluruh aparatur, baik diminta maupun tidak diminta. Hal tersebut berarti kepuasan pengguna jasa dipengaruhi oleh keterbukaan dalam pelayanan.

Date Create : 21/11/2016

Type : Text

Format : PDF

Language : Indonesian

Identifier : UEU-Master-200802044

Collection : 200802044

Source : Master Theses of Public Administration
Relation Collection Fakultas Ilmu Komunikasi
COverage : Civitas Akademika Universitas Esa Unggul
Right : @Perpustakaan Universitas Esa Unggul

Full file - Member Only

If You want to view FullText...Please Register as MEMBER

Contact Person :

Astrid Chrisafi (mutiaraadinda@yahoo.com)

Thank You,

Astrid (astrid.chrisafi@esaunggul.ac.id)

Supervisor