

ABSTRAK

H. Muhamad Sidik. Analisis Faktor – Factor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Masyarakat Dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) Berbasis Sistem Informasi Manajemen Kependudukan (SIMDUK) di Kecamatan Kebun Jeruk. Kotamadya Jakarta Barat.(dibimbing oleh Bapak Yahya Rahmana Hidayat).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisa tingkat Kepuasan Masyarakat atas Kualitas Pelayanan , Kinerja Karyawan dan Nilai Informasi yang diberikan oleh petugas pelayanan yang berada di Kelurahan-kelurahan di Kecamatan Kebun Kotamadya Jakarta Barat.

Berdasarkan hasil analisis menggunakan *Software Statistical Product and Service Solutions* (SPSS) program version 12, yang diperoleh melalui pendekatan uji statistic menggunakan beberapa metoda uji, dapat dinyatakan bahwa ; nilai r (korelasi) dari ketiga variable independent ; kualitas pelayanan, kinerja karyawan dan nilai informasi mempunyai korelasi yang sangat kuat terhadap kepuasan masyarakat terhadap pelayanan KTP Pasca SIMDUK. Sedangkan dari hasil uji R_{square} (koefisien determinasi), menunjukkan bahwa 53.3 % variasi dari variabel kepuasan masyarakat dapat dijelaskan oleh variasi dari ketiga variable independent ; kualitas pelayanan, kinerja karyawan dan nilai informasi, sedangkan sisanya 46.7 %, hanya dapat dijelaskan oleh factor lain seperti.kepemimpinan dan kebijakan lainnya..

Dari hasil uji ANOVA, diperoleh bahwa; secara bersama – sama koefisien regresi kualitas pelayanan, kinerja karyawan dan nilai informasi mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Begitu pula dari hasil uji t_{test} menunjukkan bahwa secara individu menunjukkan koefisien regresi, kinerja karyawan dan nilai informasi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat, sedangkan variable yang paling dominan mempengaruhi kepuasan masyarakat adalah faktor nilai informasi.

Dari hasil uji regresi linier berganda diperoleh persamaan sebagai berikut dimana ; X_1 = Kualitas pelayanan (0.043), X_2 = Kinerja karyawan (0,302) dan X_3 = Nilai informasi (0.434), yang berarti Konstanta sebesar 0.759 menyatakan bahwa Faktor – faktor lain selain variabel, X_1,X_2,X_3 , yang mempengaruhi kepuasan masyarakat sebesar 0.759. Koefisien regresi X_1 sebesar 0.043 lebih kecil dari probabilitas sig. $\alpha < 0.050$ hal ini berarti koefisien regresi X_1 tidak berdampak terhadap kepuasan masyarakat, sedangkan Koefisien regresi X_2 sebesar 0.302 menyatakan bahwa setiap penambahan (karena tanda +) 1 skor Kinerja Karyawan akan meningkatkan kepuasan masyarakat sebesar 0.302, dengan anggapan bahwa variabel X_1 dan X_3 adalah konstan. Begitu juga dengan Koefisien regresi X_3 sebesar 0.434 akan menambah skor kepuasan masyarakat.

ABSTRACT

H. Muhamad Sidik. Analisis faktor - faktor yang mempengaruhi Tingkat Kepuasan Masyarakat dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) berbasis Sistem Informasi Kependudukan (SIMDUK) di Kecamatan Kebun Jeruk, Kotamadya Jakarta Barat. (dibimbing oleh Bapak Yahya Rahmana Hidayat).

This research aimed to understand and analyzed social satisfaction level on quality of services, employee performance and information values provided by service officer on some kelurahan at Kecamatan Kebon Jeruk, Kotamadya Jakarta Barat.

Based on analyzed result using Statistical Product and Service Solutions Software (SPSS) program version 12, received by several methods of statistical assessment approach, stated that; r value (Correlation) of three independent variables i.e; Service Quality, Employee Performance and Information Value have a strong correlation toward social satisfactory on KTP services after implementation of SIMDUK. Determination Coefficient (R_{square}) test result, showed that 53.3% variation of social satisfaction variable explainable by variation of three independent variables which are Service Quality, Employee Performance and Information Value and remaining 46.7% explainable by other factors such as Leadership and other policies.

The ANOVA test result, obtained that; regression coefficient of collectively Service Quality, Employee Performance and Information Value impacted significantly towards social satisfaction. Also t_{test} resulted that individually showing regression coefficient of Service Quality, Employee Performance and Information Value that impacted significantly towards social satisfaction, while the most dominant variable impacted the social satisfaction is Information Value Factor.

Double Regression Linier test resulted equation as follows: whereas X_1 = Service Quality (0.043), X_2 = Employee Performance (0.302) and X_3 = Information Value (0.434), in which Constant value amounting 0.759 stated that other factors from X_1, X_2, X_3 , that impacted social satisfaction totaling 0.759. coefficient of Regresi X_1 [of] equal to 0.043 smaller than probabilitas sig. $a < 0.050$ matter [of] this means coefficient of regresi X_1 [do] not affect to society satisfaction, while Coefficient of regresi X_2 [of] equal to 0.302 expressing that each;every addition (because sign) 1 score of Employees Performance will improve the society satisfaction [of] equal to 0.302, with the ascription that variable of X_1 and X_3 [is] constant, So also with the Coefficient of regresi X_3 [of] equal to 0.434 will add the score of society satisfaction.