

ABSTRAK

I Gede Ary Wijaya, Pengaruh Implementasi Kebijakan Ditinjau dari Faktor Komunikasi dan Sumber Daya Terhadap Kualitas Pelayanan Pembuatan KTP Elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan.

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.

Kata Kunci: Komunikasi, Sumber Daya, dan Kualitas Pelayanan Pembuatan KTP Elektronik.

ABSTRACT

I Gede Ary Wijaya. *The Influence of Policy Implementation Seen From Communications and Resource Development Factors on Service Quality of Making Electronic Identity Card in Civil Organization of South Tangerang City.*

Population administration is a series of structuring and regulating the issuance and registration of population data through the population, civil registration, population administration information management and utilization of the results for public service. Services in the manufacture of electronic ID cards in Civil Organization of South Tangerang City is the implementation of population policy.

This study explores in depth about the influence of policy implementation seen from communications and resource development factors on service quality of making electronic ID card in view of several variables, namely Communication, Resources Development, and Service Quality of Making electronic ID card.

Analysis used in this study is a multiple linear regression analysis to measure how much the communication variables and resources development can explain the dependent variable. Hypothesis testing is done by t - test to test the influence of independent variables on the dependent variable partially. While to examine the independent variables simultaneously used the F -test.

The coefficient of determination obtained is equal to 0.618 or 61.8 % of variation reflecting changes in the variable on service quality of making electronic Identity Card, that service quality of making electronic ID card can be determined by all variables simultaneously at 61.8 % and the remainder is equal to 38.2 % is the determination of the other dimensions that are not included in this study. The results also show that there is a significant influence toward communications on service quality of making electronic ID card amounted to 0.163, which the p-value (sig) worth 0,014, and there is significant influence of the resources development on service quality of making electronic ID card amounted to 0.092, where the value p - value (sig) worth 0,022.

From the results of multiple regression analysis it can be concluded that the communication variables are the most dominant variable affecting on service quality of making electronic ID card, it is suggested that the information of making electronic ID card is a measure of service delivery procedures and other matters relating to the service process shall be informed openly to those in need. To be easy to know, understand and be understood by all personnel, whether requested or not requested. That means the service user satisfaction is influenced by openness in service.

Keywords : *Communication, Resources Development, and Service Quality of Making Electronic Identity Card.*