

ABSTRAK

Andi Suyanto. 2013 SKRIPSI. Judul: “Analisis Kinerja Pelayanan Publik dengan Indeks Kepuasan Masyarakat Desa Tiris Probolinggo (Studi kasus pembuatan e-KTP)”

Pembimbing : Dr. HA. Muhtadi Ridwan, MA.

Kata Kunci : Kinerja Pelayanan Publik dan Kepuasan Masyarakat

Pelayanan publik oleh aparat pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kinerja pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat dalam proses pembuatan e-KTP.

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dokumentasi dan studi pustaka. Analisis data menggunakan analisis regresi. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan data sekunder, populasi yang digunakan adalah seluruh penduduk yang terdaftar resmi sebagai masyarakat desa Tiris. Adapun variabel independent dalam penelitian ini adalah kepuasan masyarakat, sedangkan variabel dependennya adalah kinerja pelayanan publik di Kecamatan Tiris.

Dari hasil analisis regresi dihasilkan bahwa secara bersama-sama (simultan) variabel bebas yaitu (kinerja pelayanan publik) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini dibuktikan dengan nilai Fhitung sebesar 3,865 dan signifikansi pada tingkat 0,000. Hasil tersebut membuktikan bahwa variabel bebas (Kinerja Pelayanan Publik) berpengaruh secara signifikan terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat atau dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima. sebab semakin tinggi kinerja karyawan maka semakin tinggi pula kepuasan masyarakat. Masih rendahnya nilai R^2 menunjukkan sedikit kemungkinan bahwa kepuasan masyarakat dipengaruhi atau ditentukan oleh variabel lain.