

ABSTRAK

Hami Restiani: “Pengaruh Implementasi Kebijakan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) Terhadap Kualitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangandaran”.

Penelitian ini di latar belakang dengan adanya permasalahan dalam implementasi kebijakan SIAK diantaranya, belum optimalnya pelaksanaan kebijakan SIAK dimana masih terjadi *duplicate record*. Manfaat diterapkannya kebijakan SIAK sendiri terdapat dalam undang-undang No 24 tahun 2013 adalah tercapainya tertib administrasi kependudukan. Masih belum optimalnya pelayanan yang diberikan oleh petugas terhadap masyarakat diantaranya masih terjadinya keterlambatan pencetakan e-ktp berdasarkan data yang diperoleh langsung dari Disdukcapil Kabupaten Pangandaran bahwa maksimal waktu penyelesaian e-ktp (pemula) yaitu 5 (lima) hari kerja dan waktu penyelesaian e-ktp (perubahan data, hilang/rusak) yaitu 4 (empat) hari kerja dan masih ada masyarakat Kabupaten Pangandaran yang belum melakukan perekaman, padahal e-ktp sebagai identitas diri, mempermudah masyarakat untuk mendapatkan pelayanan dari lembaga pemerintahan dan swasta, karena tidak lagi memerlukan e-ktp setempat dan untuk mendukung terwujudnya data base kependudukan yang akurat.

Peneliti ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh karakteristik masalah, karakteristik kebijakan, lingkungan kebijakan, implementasi kebijakan SIAK terhadap kualitas pelayanan kartu tanda penduduk elektronik (e-ktp) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangandaran.

Untuk implementasi kebijakan sebagai variabel independen (X), penulis menggunakan teori Mazmanian dan Sabatier yaitu karakteristik masalah, karakteristik kebijakan dan lingkungan kebijakan. Sedangkan untuk mengukur kualitas pelayanan sebagai variabel dependen (Y), penulis menggunakan teori Fitzsimmons yaitu *reliability* (handal), *responsiveness* (pertanggungjawaban), *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati) dan *tangibles* (terjamah).

Metode penelitian ini menggunakan metode penelitian asosiatif dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan penelitian kepustakaan dan lapangan. Pengambilan sampel terhadap populasi dengan menggunakan teknik non probability sampling, dengan teknik sampling insidental yaitu penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yang dijadikan sebagai sampel penelitian ini berjumlah 100 responden.

Berdasarkan hasil penelitian telah dilaksanakan, dilihat dari hasil perhitungan diperoleh besarnya pengaruh karakteristik masalah terhadap kualitas pelayanan e-ktp, diperoleh nilai t hitung dan t tabel adalah ($2,985 > 1,984$) maka H1 diterima H0 ditolak artinya karakteristik masalah memiliki pengaruh signifikan. Besarnya pengaruh karakteristik kebijakan ($0,640 < 1,984$) maka H0 diterima, artinya secara parsial tidak ada pengaruh signifikan. Besarnya pengaruh lingkungan kebijakan sebesar ($2,427 > 1,984$) maka H1 diterima dan H0 ditolak, artinya secara parsial ada pengaruh signifikan. Adapaun secara simultan antara karakteristik masalah, karakteristik kebijakan dan lingkungan kebijakan terhadap kualitas pelayanan memperoleh nilai Fhitung $>$ Ftabel ($17,202 > 3,09$), maka H1 diterima dan H0 ditolak, berarti secara simultan implementasi kebijakan SIAK berpengaruh terhadap kualitas pelayanan e-ktp di Disdukcapil Kabupaten Pangandaran. Hasil perhitungan koefisien determinasi menunjukkan R square sebesar 35% menunjukkan persentase sumbangan pengaruh variabel X terhadap variabel Y, mampu menjelaskan 35% sedangkan sisanya 65% dipengaruhi variabel lain yang tidak diteliti oleh peneliti.

Kata Kunci : Implementasi Kebijakan dan Kualitas Pelayanan

ABSTRACT

Hami Restiani: “The Influence of Policy Implementation of Information System of Population Administration (SIAK) on the Quality of Electronic Identity Card (E-KTP) Service at Population and Civil Registry Office of Pangandaran Regency”.

This research in the background with the problems in the implementation of SIAK policy among others, nor yet optimal implementation of SIAK policy where duplicate records are still occurring. The benefits of enforcing the SIAK policy itself contained in Law No 24 of 2013 is the achievement of orderly population administration. Still not optimal the services provided by the officers to the community such as still the delay of printing e-ktp based on data obtained directly from Disdukcapil Pangandaran Regency that the maximum time of completion of e-ktp (beginner) is 5 (five) working days and the completion time of e-ktp (data change, lost/damaged) is 4 (four) working days and there are still people of Pangandaran Regency who have not yet done the recording, whereas e-ktp as their identity, makes it easier for the public to get services from government and private institutions, because they no longer need e-ktp local and to support the realization of an accurate population data base.

This study aims of this research is to know how big the characteristic of the problem, the policy characteristic, the policy environment, the implementation of SIAK policy toward the quality of electronic identity card service (e-ktp) in the Department of Population and Civil Registration of Pangandaran Regency.

For the policy implementation as an independent variable (X), writer uses Mazmanian and Sabatier theory that is problem characteristic, policy characteristic and policy environment. While to measure service quality as dependent variable (Y), writer uses Fitzsimmons theory that is reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangibles.

This research method uses associational research method with quantitative approach. Data collection techniques used literature and field research. Sampling of population by using technique of non probability sampling, with incidental sampling technique that is determination of sample by chance, which used as sample of this research amounted to 100 respondents.

Based on the results of research has been conducted, seen from the calculation results obtained the magnitude of the effect of the characteristics of the problem on the quality of service e-ktp, obtained t count value and t table is $(2.985 > 1.984)$ then H_1 received H_0 rejected means the characteristics of the problem has a significant influence. The magnitude of the influence of policy characteristics $(0.640 < 1.984)$ then H_0 accepted, meaning that there is no significant partial influence. The magnitude of the policy environment influence $(2.427 > 1.984)$ H_1 is accepted and H_0 is rejected, it means partially there is significant influence. The simultaneous implementation of the SIAK policy influences the quality of e-ktp service in Disdukcapil $(17,202 > 3,09)$, H_1 is accepted and H_0 is rejected, Regency of Pangandaran. The result of coefficient of determination showed R square equal to 35% showed percentage contribution of variable X to variable Y, able to explain 35% while the rest 65% influenced by other variable not examined by researcher.

Keywords: Policy Implementation and Service Quality