Muhammad Alfarabi

2456041036

Mandiri B

KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN KTP ELEKTRONIK

DI DINAS DUKCAPIL KOTA BANDAR LAMPUNG

Konteks & Regulasi Pelayanan Publik

Latar Belakang Masalah: Kebutuhan mengukur kualitas pelayanan publik KTP-el secara objektif (kuantitatif) untuk perbaikan dan peningkatan kepuasan

Regulasi/Kebijakan: Penggunaan model SERVQUAL sebagai standar teoretis untuk

mengukur kualitas layanan publik

Locus Penelitian: Dinas Dukcapil Kota Bandar Lampung

Kondisi Ideal: Pelayanan KTP-el harus memenuhi standar tinggi (skor mendekati 5)

pada semua dimensi SERVQUAL

Analisis Deskriptif Kualitas Pelayanan

- •Teknik: Menghitung Skor Rata-rata dan Distribusi Frekuensi per dimensi.
- •Temuan Awal: Dimensi Bukti Fisik (2.8) dan Empati (3.0) masih perlu perbaikan/sedang.
- •Kondisi Ideal: Tingkat kepuasan masyarakat berada pada kategori Tinggi.

HIPOTESIS & UJI HUBUNGAN

- •Hipotesis (H): Terdapat hubungan antara Kualitas Pelayanan (X) dengan Tingkat Kepuasan Masyarakat (Y).
- Metode: Kuantitatif dengan pendekatan Korelasi.
- Analisis Inferensial: Uji Korelasi Pearson (untuk mengetahui kekuatan dan arah hubungan).
- Prasyarat: Uji Normalitas dan Uji Linieritas Data.