

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh komunikasi interpersonal, prosedur pelayanan, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pematang. Penelitian ini menggunakan pendekatan analisis data kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang menggunakan jasa pelayanan publik E-KTP, Akta Kelahiran, Kartu Keluarga dengan sampel sebanyak 150 responden dengan metode accidental sampling.

Hasil penelitian ini menunjukkan komunikasi interpersonal dan prosedur pelayanan mendapatkan penilaian masyarakat sebesar 3,63% yaitu pada kategori baik. Dan kualitas pelayanan mendapatkan penilaian masyarakat sebesar 3,61% yaitu pada kategori baik. Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, prosedur pelayanan berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kepuasan masyarakat, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, komunikasi interpersonal dan prosedur pelayanan secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Dan dalam penelitian menunjukkan hasil bahwa komunikasi interpersonal dan prosedur pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan.

Kata kunci : Komunikasi interpersonal, Prosedur Pelayanan, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat.

ABSTRACT

This research aims to know the influence of interpersonal communication and menganalisi, services, procedures and quality of service to the satisfaction of the society at the service of the service of the population and civil registration District of Pematang. This research using quantitative data analysis approach. The population in this research is the whole community who use the services of the public service E-ID card, birth certificate, family card with samples as many as 150 respondents with accidental sampling method.

The results of this research show the interpersonal and communication procedures of service get the assessment community of 3.63% in both categories. Quality of service and get the community assessment of 3.61% in both categories. Test results show that the hypothesis of communication a positive and influential interpersonal significantly to the satisfaction of the community, the positive effect of service procedure did not significantly to the satisfaction of the community, the positive effect of service quality and significantly to the satisfaction of the community, interpersonal communication and servicing procedures simultaneously positive and significant effect on quality of service. And in research results showed that interpersonal communication and a positive and influential Ministry procedures significantly to community satisfaction through the quality of service.

Key words: interpersonal Communication, Service Procedures, service quality, satisfaction of society.

INTISARI

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu fungsi negara dalam rangka menciptakan kesejahteraan rakyat. Salah satu bentuk pelayanan yang diberikan negara kepada masyarakat adalah pelayanan dalam bidang administrasi kependudukan, seperti akta kelahiran, kartu tanda penduduk, dan kartu keluarga yang merupakan dokumen yang harus dimiliki oleh warga.

Tujuan dilakukan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh komunikasi interpersonal, prosedur pelayanan, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pematang Jaya. Komunikasi interpersonal merupakan faktor penting dalam sebuah pelayanan karena setiap pelayanan akan terjadi interaksi antara petugas dan masyarakat. Prosedur pelayanan merupakan dasar dari jalannya pelayanan agar pelayanan yang diberikan berjalan semestinya, sedangkan kualitas pelayanan adalah usaha yang diberikan pada proses pelayanan sehingga suatu pelayanan mempunyai nilai yang positif. Berdasarkan kajian teori yang kritis dan mendalam, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah (1) Apakah ada pengaruh komunikasi interpersonal pegawai terhadap kepuasan masyarakat, (2) Apakah ada pengaruh prosedur pelayanan terhadap kepuasan masyarakat, (3) Apakah ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat, (4) Apakah ada pengaruh secara tidak langsung komunikasi interpersonal terhadap kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan, (5) Apakah ada pengaruh secara tidak langsung prosedur pelayanan terhadap kepuasan masyarakat melalui kualitas

pelayanan. Objek penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang mendapatkan pelayanan publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pemalang. Metode sampel yang digunakan adalah accidental sampling yang artinya pengambilan sampel dilakukan kepada siapa saja yang bertemu dengan peneliti dan mempunyai kriteria yang sesuai dengan objek penelitian. Kuisisioner kemudian dibagikan kepada 150 responden. Data kemudian diolah menggunakan SPSS.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat sedangkan prosedur pelayanan berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kepuasan masyarakat, dan dalam penelitian ini juga menunjukkan hasil yang positif dan signifikan hubungan komunikasi interpersonal dan prosedur pelayanan terhadap kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan.