

ABSTRACT

THE EFFECT OF CONTROL ON THE QUALITY OF CARD SERVICE SIGNS OF ELECTRONIC POPULATION IN DISTRICT CIMAHI TENGAH KOTA CIMAHI

***Yasmin Nafisah
(41153010150078)***

The problem in this study is the still low quality of service ownership of e-KTP in Cimahi Tengah District, Cimahi City. Based on this phenomenon, researchers suspect that this problem is influenced by Control variables. The formulation of the problem posed is: "How Big is the Influence of Control over the Quality of Service of Electronic Population Cards in Cimahi Tengah District, Cimahi City".

Analysis of research problems using the Control Theory approach by Hasibuan (2006: 245), based on the dimensions of Direct Control, Indirect Control and Control Based on Exceptions. The Service Quality variables are theoretical approaches used from Parasuraman, et al (2007: 282) through the dimensions of Tangibles (Direct Evidence), Reliability (Reliability), Responsiveness (Assistance), Assurance (Assurance) and Emphaty (Empathy) Based on these theories, The hypothesis of the hypothesis proposed is: "The magnitude of the effect of control over the quality of service for Electronic Identity Cards in Cimahi Tengah District, Cimahi City is determined by the implementation of direct control dimensions, indirect controls and controls based on exceptions"

The method used in this research is explanatory survey method, while the source of data collection uses library research and field studies including: observation, interviews and questionnaires. The sampling technique used is simple random sampling. The data analysis technique used is Simple Linear Regression.

Based on the results of data processing carried out obtained the results of the study indicate a positive and significant relationship between Control of Service Quality of Electronic Population Cards in the Central Cimahi District of Cimahi City. Thus the hypothesis proposed in this study is empirically tested.

Footnotes: Electronic Population Sign Card Service Control

ABSTRAK

PENGARUH PENGENDALIAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK DI KECAMATAN CIMAH TENGAH KOTA CIMAH

Yasmin Nafisah
(41153010150078)

Masalah dalam penelitian ini adalah masih rendahnya kualitas pelayanan kepemilikan E-KTP di Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi. Berdasarkan fenomena ini, peneliti menduga bahwa masalah ini dipengaruhi oleh variabel Pengendalian. Rumusan masalah yang diajukan adalah : " Seberapa Besar Pengaruh Pengendalian Terhadap Kualitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik di Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi " .

Analisa masalah penelitian menggunakan pendekatan teori Pengendalian oleh Hasibuan (2006:245), berdasarkan dimensi Pengendalian Langsung, Pengendalian Tidak Langsung dan Pengendalian Berdasarkan Kekecualian. Adapun variabel Kualitas Pelayanan pendekatan teoritis yang digunakan dari Parasuraman, dkk (2007:282) melalui dimensi *Tangibles* (Bukti Langsung), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan) dan *Emphaty* (Empati) Berdasarkan teori-teori tersebut, hipotesis yang diajukan adalah : " Besarnya Pengaruh Pengendalian Terhadap Kualitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik di Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi ditentukan oleh pelaksanaan dimensi pengendalian langsung, pengendalian tidak langsung dan pengendalian berdasarkan kekecualian”

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survai eksplanatif (*survay explanatory*) sedangkan sumber pengumpulan data menggunakan studi kepustakaan dan studi lapangan meliputi :, observasi , wawancara dan angket. Teknik sampling yang digunakan adalah *simple random sampling*. Teknik analisis data yang digunakan adalah Regresi Linier Sederhana.

Berdasarkan hasil pengolahan data yang dilakukan diperoleh hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan positif dan signifikan antara Pengendalian Terhadap Kualitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik di Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi. Dengan demikian hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini teruji secara empiris .

Catatan kaki : Pengendalian Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik