

ABSTRAK

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM
PEMBUATAN E-KTP TERHADAP TINGKAT KEPUASAN
MASYARAKAT DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN
SIPIL KABUPATEN TIMOR TENGAH SELATAN**

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik yang dimaksudkan adalah tanggung jawab pemerintah daerah khususnya Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Timor Tengah Selatan dalam memberikan jasa pelayanan pembuatan E-KTP.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan publik dalam pembuatan E-KTP terhadap tingkat kepuasan masyarakat di Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Timor Tengah Selatan. Adapun yang melatar belakangi peneliti untuk membuat skripsi ini didasarkan pada keadaan yang sedang dialami oleh masyarakat, tidak menutup kemungkinan bahwa kendala yang dihadapi cukup beragam. Terjadinya peralihan pelayanan dari masa sebelum pandemik covid-19 sehingga pelayanan yang dulunya dilangsungkan di kantor DISDUKCAPIL kini pelayanan dilakukan secara online. Adapun beberapa kendala yang dihadapi oleh masyarakat, seperti kurang memahami prosedur pendaftaran secara online, terbatasnya ketersediaan blangko yang kurang memadai membuat masyarakat tidak dapat melengkapi prosedur pelaksanaan vaksinasi yang dipercepat dengan syarat utama memiliki E-KTP namun keterlambatan pelayanan dalam pembuatan E-KTP mempengaruhi seseorang dalam mendapatkan vaksinasi.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dan analisis deskriptif. Adapun populasi dalam penelitian ini yaitu masyarakat di Kabupaten Timor Tengah Selatan yang sedang dalam proses pembuatan E-KTP dan berusia

diatas 17 tahun. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner angket dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan menggunakan analisis pendahuluan dan analisis lanjutan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel independen yang terdiri dari Tangible, Realibility, Responsiviness, Assurance dan Empathy secara parsial dan simultan berpengaruh terhadap variabel dependen yaitu kepuasan masyarakat dan berpengaruh signifikan, penelitian ini diuji menggunakan uji validitas dan uji reabilitas. Sedangkan metode analisis data menggunakan regresi sederhana dengan uji T dan uji F dan R2 SPSS 23. Hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan publik dalam pembuatan E-KTP terhadap tingkat kepuasan masyarakat adalah positif, dimana hasil pengujian hipotesis diperoleh nilai signifikan sebesar 0,000 sedangkan nilai R square adalah 0,846 yang nilai signifikasinya lebih kecil dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. TTS terhadap kepuasan masyarakat adalah sebesar 84,6%.

Kata kunci : *Kualitas pelayanan publik, dan kepuasan masyarakat.*