

ABSTRAK

VINA FAUZIAH, NPM: 2022109, JUDUL “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN E-KTP TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA” dibawah bimbingan Bapak **Dr. Agus Surya Dharma, S.Sos., M.AP** sebagai Pembimbing I dan Ibu **Sri Agusmila Aneta Herlinda, S.Pd., M.AP** sebagai Pembimbing II.

Pelayanan publik yang berkualitas merupakan faktor krusial yang menentukan keberhasilan penyelenggaraan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Hulu Sungai Utara sebagai salah satu instansi penyedia layanan administrasi kependudukan dituntut untuk mampu mengoptimalkan layanannya guna memberikan kepuasan maksimal kepada masyarakat dalam proses pembuatan e-KTP. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan pembuatan e-KTP terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat Kabupaten Hulu Sungai Utara yang pernah melakukan pembuatan e-KTP, dengan sampel penelitian yang diambil sebanyak 91 responden. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan meliputi Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji Asumsi Klasik (Uji Normalitas dan Uji Heteroskedastisitas), Analisis Regresi Linear Sederhana, Analisis Korelasi, Uji t (Parsial), Uji Koefisien Determinasi (R^2), serta analisis Tingkat Capaian Responden (TCR) dengan bantuan program IBM SPSS versi 26.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Kualitas Pelayanan Pembuatan e-KTP (X) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) pada Disdukcapil Kabupaten Hulu Sungai Utara. Hal ini dibuktikan melalui analisis regresi linear sederhana yang menghasilkan persamaan $Y = -0,783 + 0,391X$, di mana setiap kenaikan satu satuan kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan masyarakat sebesar 0,391. Melalui Uji t diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 19,629 yang lebih besar dari t_{tabel} 1,6617 dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, sehingga (H_a) diterima dan (H_0) ditolak. Nilai korelasi (R) sebesar 0,901 menunjukkan hubungan kedua variabel berada dalam kategori sangat kuat. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memberikan kontribusi sebesar 81,2% terhadap kepuasan masyarakat, sedangkan sisanya sebesar 18,8% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini. Selain itu, berdasarkan analisis Tingkat Capaian Responden (TCR), persentase yang diperoleh sebesar 80,17% yang mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan pembuatan e-KTP sudah berjalan baik dan masuk dalam kategori "tinggi".

Untuk meningkatkan kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara, Disdukcapil disarankan untuk menata ulang ruang pelayanan dan menambah kursi tunggu, menyediakan jaringan internet cadangan (*backup network*) guna meminimalisir kendala teknis, menerapkan estimasi waktu layanan yang transparan, serta meningkatkan sosialisasi perlindungan data dan kedisiplinan petugas pada layanan keliling.

ABSTRACT

VINA FAUZIAH, NPM: 2022109 Title **“The Influence of e-KTP Manufacturing Service Quality on Public Satisfaction at the Population and Civil Registration Office of Hulu Sungai Utara Regency”** under the guidance of **Dr. Agus Surya Dharma, S.Sos., M.AP.** as supervisor I and **Sri Agusmila Aneta Herlinda, S.Pd., M.AP.** as second counsellor.

Quality public service is a crucial factor determining the success of implementing good governance. The Population and Civil Registration Office (Disdukcapil) of Hulu Sungai Utara Regency, as an agency providing population administration services, is required to optimize its services to provide maximum satisfaction to the public in the e-KTP creation process. This study aims to determine and analyze the effect of the service quality of making e-KTP on public satisfaction at the Population and Civil Registration Office of Hulu Sungai Utara Regency.

The approach used in this research is a quantitative approach. The population in this study was the people of Hulu Sungai Utara Regency who had made an e-KTP, with a research sample taken of 91 respondents. Data collection was carried out through distributing questionnaires. The data analysis techniques used include Validity Test, Reliability Test, Classical Assumption Test (Normality Test and Heteroscedasticity Test), Simple Linear Regression Analysis, Correlation Analysis, t-Test (Partial), Coefficient of Determination Test (R^2) and Respondent Achievement Level (TCR) analysis using the IBM SPSS version 26 program.

The results showed that there was a positive and significant influence between the Quality of e-KTP Making Service (X) on Public Satisfaction (Y) at the Disdukcapil of Hulu Sungai Utara Regency. This is proven through simple linear regression analysis which produces the equation $Y = -0.783 + 0.391X$, where every one-unit increase in service quality will increase public satisfaction by 0.391. Through the t-test, the t_{count} value was 19.629, which is greater than t_{table} (1.6617) with a significance value of $0.000 < 0.05$, so that (H_a) is accepted and (H_0) is rejected. The correlation value (R) of 0.901 shows that the relationship between the two variables is in the very strong category. The results of the Coefficient of Determination Test (R^2) show that service quality contributes 81.2% to public satisfaction, while the remaining 18.8% is influenced by other factors outside this study. In addition, based on the Respondent Achievement Level (TCR) analysis, the percentage obtained was 80.17%, which indicates that the service quality of making e-KTP has run well and falls into the "high" category.

To increase public satisfaction at the Population and Civil Registration Office of Hulu Sungai Utara Regency, Disdukcapil is advised to rearrange the service room and add waiting chairs, provide a backup internet network to minimize technical obstacles, implement a transparent service time estimation, and increase dissemination regarding data protection as well as officers' discipline in mobile services.