

ABSTRAK

SITI ASRIANA. 2024. *Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Makassar*. Skripsi. Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar. Dibimbing oleh: Muhammad Yusuf Alfian Rendra Anggoro dan Hj. Arniati.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan yang telah diberikan pada pihak Kantor Dukcapil Kota Makassar. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif. Teknik analisis data yang digunakan adalah reduksi data, Penyajian data serta penarikan kesimpulan, Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum pelayanan yang diberikan terhadap warga sudah cukup baik hanya saja mengenai proses layanan online tidak semua warga memahami daftar online seperti yang telah dikatakan oleh pihak dukcapil bahwa hanya anak milenial atau orang yang lebih mudah usianya yang mengerti layanan online tetapi untuk orang tua yang sudah lanjut usia tidak paham seperti yang telah peneliti wawancara beberapa warga dukcapil makassar yang usia lebih lanjut mengatakan kurang paham sedangkan usia yang lebih mudah mengatakan daftar online sudah baik dan bisa dimana saja. Tetapi pihak dukcapil akan membantu warga usia lanjut yang datang kelokasi untuk didaftar onlinekan.

***Kata Kunci:* Kepuasan Masyarakat Dukcapil Makassar**

ABSTRAK

SITI ASRIANA. 2024. *Analysis of the community satisfaction index with public services at the Makassar city population and civil registration service.* Thesis. Department of management, Faculty of Economics and Business, Muhammadiyah University Makassar. Supervised by: Main Supervisor Muhammad Yusuf Alfian Rendra Anggoro and Co-Supervisor Hj. Arniati.

This research aims to determine community satisfaction with the services provided by the Makassar City Dukcapil Office. The type of research used is qualitative research. The data analysis technique used is data reduction, data presentation and drawing conclusions. The results of the research show that in general the services provided to residents are quite good, but regarding the online service process, not all residents understand the online list as has been said by the dukcapil that only Millennial children or people of an older age understand online services, but elderly parents don't understand, as researchers have interviewed, several Makassar dukcapil residents who are older said they don't understand, while older people said registering online is good and can be done. anywhere. However, the dukcapil will help elderly residents who come to the location to register online.

Keywords: *Makassar dukcapil community satisfaction*