

## ABSTRAK

**HERWINSYAH. Pengaruh Responsivitas Birokrasi Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Penerbitan e-Ktp Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang.** (Dibimbing oleh Lukman Hakim dan Nuryanti Mustari)

Pelayanan publik di Indonesia belum menunjukkan kinerja yang efektif, hal ini dipicu oleh berbagai hal yang kompleks mulai dari budaya birokrasi yang bersifat paternalistik, dan kelangkaan komitmen pemerintah daerah untuk menciptakan pelayanan publik yang responsif, akuntabel dan transparan. Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil (Disdukcapil) adalah salah satu instansi penyelenggara layanan publik yang seringkali mendapat kritikan dari masyarakat mengenai proses penerbitan e-Ktp yang berbelit-belit, lambat, melelahka dan waktu penyelesaian yang sangat lama. Oleh karena itu Disdukcapil Kabupaten Enrekang harus berusaha memperbaiki citranya di mata masyarakat pengguna jasa dengan cara meningkatkan penerapan responsivitas birokrasi untuk menciptakan kepuasan masyarakat.

Penulisan ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh penerapan responsivitas birokrasi terhadap kepuasan masyarakat di Disdukcapil. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif dengan tipe penelitian survey. Hipotesis yang dikemukakan adalah Penerapan responsivitas birokrasi berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

Data yang diperoleh dari 70 orang responden yang merupakan pegawai dan masyarakat pengguna jasa di Disdukcapil Kabupaten Enrekang melalui kuesioner, dan kemudian dianalisis dengan koefisien korelasi product moment dan koefisien determinan. Analisis tersebut menunjukkan hasil bahwa penerapan responsivitas birokrasi mempunyai pengaruh terhadap kepuasan masyarakat pengguna jasa di Disdukcapil Kabupaten Enrekang, dan pengaruhnya berada dalam kategori sedang. Hal ini terbukti dari perhitungan  $r = 0,573$ , dan ini berarti koefisien korelasi menunjukkan hubungan yang positif antara responsivitas birokrasi terhadap kepuasan masyarakat dengan signifikansi sebesar 32,9%. Ini dapat diartikan bahwa kepuasan masyarakat pengguna jasa di Disdukcapil Kabupaten Enrekang dipengaruhi oleh responsivitas birokrasi sebesar 33,2%, dan sisanya 66,8% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

Kata Kunci : Responsivitas, Kepuasan Masyarakat