

ABSTRAK

Fitri Handayani, 2022. Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Panakkukang Kota Makassar. (Di bimbing oleh Abdi dan Sitti Rahmawati Arfah)

Peneliti Ini bertujuan Untuk mengetahui kepuasan masyarakat pada pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Panakkukang Kota Makassar. Jenis penelitian yang digunakan yaitu kuantitatif dengan tipe penelitian survey. Teknik sampel yang di gunakan adalah *accidental sampling* dengan pengukuran instrumen penelitian yaitu skala likerts. Adapun teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis deskriptif dengan bantuan *software* SPSS.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti mengenai kepuasan masyarakat pada pelayanan administrasi kependudukan di kecamatan panakkukang kota makassar dengan variable Kepuasan dengan indikator; Pertama indikator bukti fisik (X1) di Kecamatan Panakkukang Kota Makassar memiliki grand mean 4,48. Kedua indikator daya tanggap (X2) di Kecamatan Panakkukang Kota Makassar memiliki grand mean 4,49. Ketiga indikator keandalan (X3) di Kecamatan Panakkukang Kota Makassar memiliki grand mean 4,50. Keempat indikator jaminan (X4) di Kecamatan Panakkukang Kota Makassar memiliki grand mean 4,51. Kelima, indikator empati (X5) di Kecamatan Panakkukang Kota Makassar memiliki grand mean 4,50. Maka dari itu dapat di simpulkan kepuasan pelayanan administrasi kependudukan di kecamatan panakkukang kota makassar memiliki rata rata 4,49 maka dapat dilihat dari tabel skala kategori jawaban responen memasuki kategori sangat baik, bahwa indikator kepuasan pelayanan sangat baik. Maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan di kecamatan panakkukang sangat memuaskan.

Kata Kunci: Pelayanan administrasi kependudukan dan kepuasan pelayanan