ABSTRAK

Hariani, 2020. Pengaruh Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Pengurusan Kartu Tanda Pengenal (KTP-el) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone. Dibimbing oleh Muhammad Rusydi dan Syarthini Indrayani.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Pengurusan Kartu Tanda Pengenal (KTP-El) Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Penelitian ini menggunakan populasi sebanyak 300 orang dan jumlah sampel sebanyak 75 orang ditentukan menggunakan persamaan Slovin. Metode analisis yang digunakan adalah regresi linear sederhana dengan program SPSS. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa pelayanan publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Masyarakat dalam Pengurusan Kartu Tanda Pengenal (KTP-El) Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone. Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikan 0,000 < 0,05 atau nilai nilai t hitung sebesar 9,069 > nilai t table sebesar 1,665. Dengan demikian, Hipotesis penelitian yang menyatakan pelayanan publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP-el) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone diterima.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Kepuasan Masyarakat

ABSTRACT

Hariani, 2020. The Influence of Public Services on Community Satisfaction in the Management of Identity Cards (KTP-el) at the Bone Regency Population and Civil Registry Office. Supervised by Muhammad Rusydi and Syarthini Indrayani.

This study aims to determine the effect of Public Services on Community Satisfaction in the Management of Identity Cards (KTP-El) in the Population and Civil Registry Office of Bone Regency. This research is quantitative research. This study used a population of 300 people and a total sample of 75 people was determined using the Slovin equation. The analytical method used is a simple linear regression with SPSS program. The results of this study stated that public services had a positive and significant effect on community satisfaction in the administration of Identity Cards (KTP-El) at the Bone Regency Population and Civil Registry Office. This is evidenced by the significant value of 0,000 <0.05 or the value of the t value of 9.069> the value of t table of 1.665. Thus, the research hypothesis which states that public service has a positive and significant effect on community satisfaction in making a National Identity Card (KTP-el) at the Population and Civil Registry Service of Bone Regency is accepted.

Keywords: Public Services, Community Satisfaction

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN