

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kota Cimahi, yang dilihat dari indikator kepuasan masyarakat yaitu dari sisi Keberadaan Pelayanan (*Availability Of Service*), Ketanggapan Pelayanan (*Responsiveness Of Service*), Ketepatan Waktu Pelayanan (*Timesliness Of Service*), Profesionalisme pelayanan (*Professionalism Of Service*), Kepuasan Keseluruhan dengan Pelayanan (*Over all Satisfaction With Service*), dan dilihat juga dari indikator kualitas pelayanan yaitu dari sisi Bukti Fisik (*Tangible*), Keandalan (*Reability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Emphaty*).

Metode ini menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan dan mendeskripsikan peristiwa maupun fenomena yang terjadi di lapangan. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara, dokumentasi dan studi pustaka. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan tiga komponen yang terdiri dari reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kepuasan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kota Cimahi dari sisi indikator kepuasan masyarakat dan Kualitas Pelayanan sudah berjalan dengan optimal sehingga masyarakatpun merasakan kepuasan. Namun ada beberapa indikator yang belum berjalan sesuai dengan harapan masyarakat, antara lain fasilitas di DISDUKCAPIL Pemerintah Kota Cimahi kurang memadai sehingga masyarakat tidak merasakan kenyamanan.

ABSTRACT

This study aims to determine the Satisfaction of the Community in E-KTP Services at the Cimahi City Government Population and Civil Registration Service, which is seen from the indicators of community satisfaction, namely in terms of Availability Of Service, Responsiveness Of Service, Timeliness of Services, Professionalism of Service, Overall Satisfaction with Service, and seen also from indicators of service quality, namely from the side of Physical Evidence Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy.

This method uses descriptive research with a qualitative approach. Qualitative descriptive research is a study that aims to describe and describe events and phenomena that occur in the field. Data collection is done by observation, interview, documentation and literature study techniques. Data analysis in this study uses three components consisting of data reduction, data presentation and conclusion drawing.

The results of this study indicate that Community Satisfaction in the Population Office and Cimahi City Government Civil Registration in terms of indicators of community satisfaction and Service Quality have been running optimally so that the community feels satisfaction. However, there are some indicators that have not been in line with the expectations of the community, including facilities in DISDUKCAPIL, the City Government of Cimahi, which are inadequate so that people do not feel comfortable.