

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DALAM PEMBUATAN E-KTP
TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA UPTD KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL KECAMATAN BETUNG**

SKRIPSI



**UNIVERSITAS
SUMATERA SELATAN**

OLEH

**YUYUN LESTARI
20612010166**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS SUMATERA SELATAN
2024**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DALAM PEMBUATAN E-KTP
TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA UPTD KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL KECAMATAN BETUNG**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Pada
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sumatera Selatan



**UNIVERSITAS
SUMATERA SELATAN**

OLEH

**YUYUN LESTARI
20612010166**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS SUMATERA SELATAN
2024**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan e-KTP terhadap kepuasan masyarakat di UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Betung. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Dalam menentukan jumlah sampel untuk penelitian ini menggunakan rumus Slovin. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat Kabupaten Banyuasin Kecamatan Betung yaitu sebanyak 3.526 sedangkan penentuan sampel dengan menggunakan teknik *probability sampling* dengan *accidental sampling* dan memperoleh sampel sebanyak 95 responden. Hasil penelitian ini terdapat pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Betung. Kantor UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Betung sebaiknya mempertahankan atau melakukan upaya peningkatan untuk penerapan strategi kualitas pelayanan secara maksimal agar seluruh masyarakat selaku pengguna pelayanan dapat merasakan kepuasan dari pelayanan secara menyeluruh.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat.

ABSTRACT

This research aims to determine the effect of e-KTP service quality on community satisfaction at the Population and Civil Registration UPTD, Betung District. This type of research is quantitative research. In determining the sample size for this research, the Slovin formula was used. The population in this study was the entire community of Banyuasin Regency, Betung District, namely 3,526, while the sample was determined using probability sampling techniques with accidental sampling and obtained a sample of 95 respondents. The results of this research have a positive and significant influence on community satisfaction at the UPTD for Population and Civil Registration in Betung District. The Betung District UPTD Population and Civil Registration Office should maintain or make efforts to improve the implementation of service quality strategies to the maximum so that the entire community as service users can feel satisfaction from the service as a whole.

Keywords: Service Quality, Community Satisfaction.

PENGESAHAN

Telah diterima dan disahkan oleh dekan Fakultas Ekonomi, Universitas Sumatera Selatan sebagai persyaratan untuk mengakhiri studi pada Fakultas Ekonomi, Universitas Sumatera Selatan

Hari : Kamis
Tanggal : 18 Juli 2024

Wakil Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Sumatera Selatan



Rabin Ibnu Zainal, S.E., M.Sc., Ph.D.
NIDN. 0015097701

