

## **ABSTRAK**

### **ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PEMBUATAN KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRIK (E-KTP)**

**(Studi Kasus di Kecamatan Bunga Mayang Kabupaten Ogan Komering Ulu  
Timur)**

**Oleh :**

**Retno Septiani**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektrik (E-KTP) di kecamatan Bunga Mayang Ogan Komering Ulu Timur. Penelitian ini diharapkan dapat mengetahui tingkat kepuasan masyarakat berdasarkan pelayanan yang sudah diberikan oleh kantor kecamatan Bunga Mayang. Tingkat kepuasan masyarakat diukur menggunakan 5 dimensi, yaitu dimensi *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Hasil penelitian terhadap 100 responden dianalisa dengan menggunakan metode *SERVQUAL*. Berdasarkan hasil penelitian, dimensi *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy* secara keseluruhan sudah cukup memuaskan. Dengan tingkat kesesuaian keseluruhan sebesar 63,58 persen dan rata-rata kesenjangan (gap) sebesar -1,87. Indikator yang diprioritaskan untuk meningkatkan pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektrik (E-KTP) yaitu solusi yang diberikan petugas untuk masyarakat yang menyampaikan keluhan, kecepatan petugas dalam melayani masyarakat, kesabaran petugas, profesionalitas petugas, perilaku petugas, pemahaman petugas, keramahan petugas, dan kemudahan masyarakat dalam memperoleh informasi.

Kata kunci: analisis *SERVQUAL*, kepuasan masyarakat, pelayanan publik.

## **ABSTRACT**

### **ANALYSIS SATISFACTION OF RESIDENTS AGAINST MAKING ELECTRIC IDENTITY CARD (Case Study In The Bunga Mayang Ogan Komering Ulu Timur)**

**By :**

**Retno Septiani**

This research aims to analyze the level of satisfaction of the public against making electric card identity in Bunga Mayang Ogan Komering Ulu Timur. This research is expected to know the level of residents satisfaction based on services that are already given by Bunga Mayang subdistrict office. Level of residents satisfaction was measured using five dimensions, Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy. The results of the study of 100 respondents were analyzed using Service Quality Dimension method. Based on research result, using five dimensions as a whole been quite satisfaction. With the overall level of suitability of 63,58 percent and the mean gap of -1,87. The priority of indicator to improve against making electric identity card giving solution that provided officers to the residents that convey the complaints, being fast to response in services, patience, professional, behavior, understanding, hospitality, and easy to get information.

Keywords: public services, the satisfaction of the residents, *SERVQUAL analysis*.