

ABSTRAK

ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN *ELECTRONIC SERVICE MOBILE* (Studi Kasus Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulang Bawang Barat)

Oleh

Fran Aris Munanda

Penelitian ini dilatarbelakangi dengan hadirnya pelayanan berbasis online pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulang Bawang Barat yaitu *electronic service mobile* atau *e-smile*. Hadirnya pelayanan berbasis online dengan kemajuan teknologi belum tentu memberikan kepuasan terhadap masyarakat belum lagi adanya masyarakat yang tidak mengerti akan teknologi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan masyarakat dalam pelayanan administrasi kependudukan *electronic service mobile* pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulang Bawang Barat. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif untuk menggambarkan masalah yang sedang diteliti secara lengkap, dan dideskripsikan berdasarkan fakta dan data yang didapat. Adapun sampel dalam penelitian ini berjumlah 80 orang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat dalam pelayanan administrasi kependudukan *electronic service mobile* berada pada kategori mutu dan kinerja pelayanan yang puas dengan perolehan nilai IKM sebesar 78,5. Indikator biaya pelayanan memiliki nilai IKM tertinggi sebesar 85,25 dan indikator prosedur pelayanan memiliki nilai IKM terendah sebesar 69. Berdasarkan hasil penelitian tersebut maka kepuasan masyarakat dalam pelayanan administrasi kependudukan dapat dikatakan puas.

Kata Kunci: kepuasan, masyarakat, pelayanan, *electronic service mobile*.

ABSTRACT

ANALYSIS OF COMMUNITY SATISFACTION IN ELECTRONIC SERVICE MOBILE POPULATION ADMINISTRATION SERVICES (Case Study of the Department of Population and Civil Registration of Tulang Bawang Barat Regency)

By

Fran Aris Munanda

This research is motivated by the presence of online-based services at the Department of Population and Civil Registration of Tulang Bawang Barat Regency, namely *electronic service mobile* or e-smile. The presence of online-based services with technological advances does not necessarily provide satisfaction to the community, not to mention the existence of people who do not understand technology. This study aims to determine community satisfaction in the *electronic mobile service* at the Department of Population and Civil Registration of Tulang Bawang Barat Regency. This study uses quantitative methods to describe the problem being studied in its entirety, and is described based on the facts and data obtained. The sample in this study amounted to 80 people. Population administration *electronic service mobile* is in the category of quality and service performance which is satisfied with the acquisition of an IKM score of 78.5. The service cost indicator has the highest IKM value of 85.25 and the service procedure indicator has the lowest IKM value of 69. Based on the results of this study, community satisfaction in population administration services can be said to be satisfied.

Keywords: satisfaction, community, service, *electronic service m.*