

ABSTRAK

Berdasarkan hasil observasi peneliti di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi, diperoleh bahwa pelayanan publik melalui aplikasi E-Open masih kurang diminati masyarakat Kota Bekasi untuk mengurus administrasi kependudukan. Masalah diduga disebabkan masyarakat yang belum mengetahui dan tidak fahamnya menggunakan smartphone, sehingga masyarakat kurang antusias dalam melakukan pelayanan berbasis online.

Objek pada penelitian ini adalah Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Melalui Aplikasi E-Open Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi. Teknik analisis data menggunakan *Statistical product and service solutions* (SPSS).

Metode penelitian yang digunakan peneliti ialah metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan, yaitu studi kepustakaan, wawancara dan kuesioner dengan responden yang digunakan sebanyak 35 orang yang menggunakan Aplikasi E-Open.

Hasil penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi dari koefisien determinasi memiliki nilai 65,7 % yang artinya memiliki pengaruh pelayanan public terhadap kepuasan masyarakat, sementara itu. 34,3% disebabkan oleh unsur lain yang tidak diteliti oleh penelitian ini.

Kata Kunci : Pelayanan Publik, Kepuasan Masyarakat, Aplikasi E-Open