**ABSTRAK**

Obay Gunawan (2020), **Pengaruh Kualitas Pelayanan E-KTP Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kecamatan Sidamulih Kabupaten Pangandaran**. Dibawah bimbingan Pembimbing Skripsi oleh Drs. Ahtu Duriat, M.Si.

Penelitian ini tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan E-KTP Terhadap Kepuasan Masyarakat Kecamatan Sidamulih Kabupaten Pangandaran, dilatar belakangi oleh pelayanan e-KTP yang tidak sesuai dengan harapan masyarakat, salah satu permasalahannya yaitu waktu pembuatan e-KTP yang lama. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui serta menganalisis seberapa besar pengaruh pelayanan e-KTP terhadap kepuasan masyarakat.

Landasan teori menggunakan teori Zeithaml dalam Satibi (2012:80) yang terdiri dari 5 dimensi kualitas pelayanan (X) sebagai variabel yaitu bukti langsung / *tangible*, daya tanggap / *responsiveness*, kehandalan / *reliability*, jaminan / *assurance*, empati /  *emphaty*. Sementara untuk variabel kepuasan masyarakat (Y), peneliti menggunakan landasan teori Consuegra et al (2007:178) yang terdiri dari dimensi kesesuaian harapan, persepsi kinerja, penilaian pelanggan. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 orang dengan teknik *accidental sampling*. Dengan metode observasi, angket, wawancara, serta data – data yang diperlukan untuk selanjutnya dianalisis dengan pengujian validitas terlebih dahulu dan reliabilitas dengan SPSS dengan cara mengkorelasikan skor untuk setiap item dengan skor total menggunakan rumus *Person Product Moment* sedangkan teknik pengolahan data dengan menggunakan pengujian statistik *Regresi Linier* Sederhana.

Peneliti memberikan simpulan bahwa kualitas pelayanan e-KTP meningkatkan kepuasan masyarakat Kecamatan Sidamulih Kabupaten Pangandaran sebesar 52,2 %, sisanya yakni sebesar 47,8 % merupakan hal – hal lain yang tidak diteliti. Peneliti memberikan saran agar faktor – faktor menghambat kualitas pelayanan e-KTP mendapat perhatian khusus sehingga diharapkan kepuasan masyarakat dapat meningkat dan berjalan optimal.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat

***ABSTRACT***

*Obay Gunawan (2020), The Effect of E-KTP Service Quality on Public Satisfaction in Sidamulih District, Pangandaran Regency. Under the guidance of a Thesis Advisor by Drs. Ahtu Duriat, M.Sc.*

*This study about the effect of E-KTP Service Quality on Public Satisfaction in Sidamulih Subdistrict, Pangandaran Regency, is motivated by the e-KTP service that is not in accordance with the expectations of the community, one of the problems is the long time making e-KTP. This study aims to determine and analyze how much influence e-KTP services have on public satisfaction.*

*The theoretical foundation uses Zeithaml's theory in Satibi (2012: 80) which consists of 5 dimensions of service quality (X) as variables, namely tangible evidence, responsiveness, reliability, reliability, assurance, empathy. While for the variable of public satisfaction (Y), researchers used the theoretical basis of Consuegra et al (2007: 178) consisting of dimensions of conformity of expectations, perceptions of performance, customer ratings. The sample in this study were 100 people with accidental sampling technique. With the method of observation, questionnaires, interviews, and data needed to be further analyzed by testing the validity first and reliability with SPSS by correlating the scores for each item with the total score using the Person Product Moment formula while the data processing techniques using the statistical regression test Simple Linear.*

*The researcher concludes that the quality of e-KTP services increases the satisfaction of the public of Sidamulih Subdistrict of Pangandaran Regency by 52.2%, the remaining 47.8% is other things that are not examined. Researchers suggest that the factors hampering the quality of e-KTP services receive special attention so that public satisfaction is expected to increase and run optimally.*

*Keywords: Service Quality, Public Satisfaction*

**ABSTRAK**

Obay Gunawan (2020), Pangaruh Kualitas Layanan E-KTP ngeunaan Kapuasan Masarakat di Kacamatan Sidamulih, Kabupaten Pangandaran. Dina bimbingan skripsi ku Drs. Ahtu Duriat, M.Si.

Panaliti ngeunaan pangaruh Kualitas Layanan E-KTP dina Kapuasan Masarakat di Kacamatan Sidamulih Kabupaten Pangandaran, dilatar belakangan ku layanan e-KTP anu henteu saluyu sareng harepan masarakat, salah sahiji masalah nyaéta waktu nyieun e-KTP anu lila. Panaliti ieu tujuanana pikeun nangtoskeun sareng nganalisis sabaraha pangaruh jasa e-KTP dina kapuasan masarakat.

Yayasan teoritis ngagunakeun téori Zeithaml dina Satibi (2012: 80) anu diwangun ku 5 diménsi kualitas layanan (X) minangka variabel, nyaéta bukti nyata, responsiveness, reliabilitas, reliabilitas, jaminan, empati. Sedengkeun pikeun variabel kapuasan masarakat (Y), panaliti ngagunakeun téoritis dasar Consuegra et al (2007: 178) anu diwangun dimensi tina akurasi ekspektasi, persepsi kinerja, rating pelanggan. Sampel dina ulikan ieu 100 jalma sareng téhnik sampling *accidental sampling*. Kalayan metode observasi, angket, wawancara, sareng data anu diperyogikeun langkung dianalisis ku cara nguji validitas anu mimiti sareng kaandalan ku SPSS ku korelasi skor pikeun unggal item sareng total skor ngagunakeun formula *person product moment* Insan Jalma sedengkeun téknik ngolah data ngagunakeun uji régrési regresi linier sederhana.

Panaliti nyimpulkeun yén kualitas palayanan e-KTP nambahan kapuasan masarakat di Kacamatan Sidamulih Kabupaten Pangandaran 52.2%, sésa 47,8% mangrupikeun hal anu henteu ditaliti. Panaliti nunjukkeun yén faktor-faktor anu ngalangi kualitas jasa e-KTP nampi perhatian khusus sahingga kapuasan masarakat diharepkeun ningkat sareng ngajalankeunnana sacara optimal.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Kapuasan Masarakat