

ABSTRAK

Miftakhul Jannah. Nim 2014.69.08.0019. *Kepuasan masyarakat dalam layanan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kecamatan Purwosari*. Program Studi Administrasi Publik. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Yudharta Pasuruan. Pembimbing Khumaidi, M.Si.

Memilih judul di atas karena pelayanan yang diberikan di UPT DISPENDUKAPIL Kecamatan Purwosari kurang maksimal dan menurut masyarakat setempat pelayanannya tidak memberi kepuasan karena hanya memberikan janji-janji waktu penyelesaian e-KTP tetapi kenyataannya tidak ada kepastian selesainya, dengan tujuan untuk saling mengintropeksi baik UPT DISPENDUKAPIL Kecamatan Purwosari setempat maupun masyarakat yang dilayani. Dengan memakai kuantitatif sebagai metode penelitian yang digunakan.

Penelitian yang berjudul : *Kepuasan Masyarakat dalam Layanan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Purwosari*. Patut dikaji karena peneliti ingin mengetahui bagaimana melayani masyarakat dengan baik dan merasa puas dengan layanan e-KTP di Kecamatan Purwosari dengan cara mengklarifikasi, menguraikan, menggambarkan serta menganalisis suatu fenomena kepuasan layanan publik yang berkembang dalam masyarakat dengan cara mendeskripsikan kepuasan tersebut.

Teori yang digunakan untuk mendukung analisis kepuasan layanan e-KTP ini yaitu, model kepuasan layanan yang dikemukakan oleh Kotler adalah Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri.

Adapun metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Maka dalam pemilihan informan peneliti menggunakan *purposive*. Sedangkan yang menjadi instrumen utama penelitian ini adalah peneliti sendiri.

Kata Kunci : Kepuasan Masyarakat, Layanan e-KTP.

ABSTRACT

Miftakhul Jannah. Nim 2014.69.08.0019. Community satisfaction in e-KTP in the service of the population and the civil registry in district Purwosari. Courses Of Public Administration. Faculty of social and political science. University Yudharta Pasuruan. Supervisor Khumaidi, M.Si.

Select the title of the above because the services provided in the DISPENDUKCAPIL subdistrict of UPT Purwosari insufficient according to the local community and his Ministry was not satisfied because just giving promises of resolution time e-KTP but the reality does not There is certainty of completion, with the aim of mutual good UPT mengintropeksi DISPENDUKCAPIL sub district as well as the local community that Purwosari served. Using quantitative as research methods are used.

The study, entitled: *Community Satisfaction in e-KTP in the service of the population and the civil registry Sub Purwosari*. Ought to be studied because researchers want to figure out how to serve the community well and was satisfied with the e-KTP in district Purwosari way clarify, elaborate, describing and analyzing a phenomenon of fulfillment services publik that developed within the community by way of describing such satisfaction.

The theory used to support analysis of the satisfaction of this e-KTP services namely, models of service satisfaction expressed by Kotler is the Ministry is the behavior of producers in order to meet consumer needs and desires in order to achieve customer satisfaction on the consumer itself.

As for the research method used is descriptive qualitative approach method. Then in the selection of informants researchers using the purposive. While being the main instrument of this study is the researchers themselves.

Keywords: Satisfaction of the Community, the e-KTP.