

ABSTRAK

Irene Simanungkalit : Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Padang Menggunakan *Customer Satisfaction Index* dan *Importance Performance Analysis*.

Memberikan pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu dari tugas pokok pemerintahan. Pembuatan E-KTP merupakan salah satu dari bentuk tugas pelayanan pemerintahan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang. Namun, pelayanan yang diberikan masih memiliki kendala seperti sarana dan prasarana yang kurang memadai serta masih terdapatnya kesenjangan kualitas pelayanan yang diberikan pihak dispendukcapil

Jenis penelitian ini adalah penelitian terapan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh penumpang yang minimal 2 kali datang ke Dispendukcapil Kota Padang untuk menerima pelayanan serta umur responden minimal 17 tahun atau yang sudah menikah dan sampel berjumlah 96 orang. Teknik penarikan sampel yang digunakan adalah consecutive sampling. Kemudian dilakukan penyebaran kuesioner yang terdiri dari 20 item pernyataan. Data yang diperoleh diolah menggunakan *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA).

Berdasarkan hasil *Customer Satisfaction Index* (CSI) indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dispendukcapil sebesar 77.03%. Nilai tersebut berada pada rentang nilai CSI diantara 66%-80,99% yang berarti bahwa masyarakat merasa puas atas kinerja Dispendukcapil Kota Padang. Tetapi, dilihat dari Tingkat Kesesuaian (Tki) antara harapan dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan adalah sebesar 92.67% dan berada di bawah 100% ini menunjukkan bahwa kinerja Dispendukcapil belum memenuhi kepuasan masyarakat. Berdasarkan hasil *Importance Performance Analysis* (IPA) atribut-atribut layanan yang perlu ditingkatkan adalah kemudahan prosedur pelayanan pembuatan E-KTP, ketersediaan informasi yang berkaitan dengan pembuatan E-KTP, ketepatan dan kemudahan masyarakat dalam mendapatkan E-KTP, petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti masyarakat, tanggapan petugas dalam merespon keluhan masyarakat dan keramahan petugas dalam melayani serta mengutamakan kebutuhan masyarakat.

Kata Kunci : E-KTP, Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang, Kepuasan Masyarakat, *Customer Satisfaction Index* (CSI), *Importance Performance Analysis* (IPA)