

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN E-KTP TERHADAP
KEPUASAN MASYARAKAT DI KECAMATAN LINGGA
KABUPATEN LINGGA**

Oleh

Yustri Windia Sari

180565201084

Abstrak

Kualitas pelayanan E-KTP di Kecamatan Lingga Kabupaten Lingga masih rendah. Hal ini terlihat dari keluhan masyarakat terhadap keterlambatan pencetakan e-KTP yang seharusnya waktu menunggu adalah sekurang-kurangnya dua minggu, namun dalam pelaksanaannya tidak sedikit masyarakat yang harus menunggu hingga 2 sampai 3 bulan untuk mendapatkan e-KTP yang baru. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui “pengaruh kualitas pelayanan e-ktip terhadap kepuasan masyarakat di kecamatan lingga kabupaten lingga. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan kuesioner, dokumentasi dan observasi. Teknik analisis data yang digunakan peneliti mengambil analisis data deskriptif. Adapun hasil dari penelitian ini hasil penelitian tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kecamatan Lingga Kabupaten Lingga yang telah dianalisis pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada kantor kecamatan lingga kabupaten lingga. Maka, dalam analisis regresi linier sederhana bahwa nilai koefisien regresi variabel Kualitas Pelayanan yaitu 0,343. Hal ini menunjukkan jika Kualitas Pelayanan mengalami kenaikan sebesar 1 satuan, maka variabel Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Lingga Kabupaten Lingga pada penelitian ini bernilai positif antara Kepuasan Masyarakat dan Kualitas Pelayanan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat.

**THE INFLUENCE OF QUALITY OF SERVICE E-KTP
ON PUBLIC SATISFACTION IN LINGGA SUB-DISTRICT
LINGGA DISTRICT**

By

Yustri Windia Sari

180565201084

Abstract

The quality of E-KTP services in Lingga District, Lingga Regency is still low. This can be seen from public complaints about delays in printing e-KTPs where the waiting time should have been at least two weeks, but in practice not a few people had to wait up to 2 to 3 months to get new e-KTPs. This study aims to determine "the effect of e-KTP service quality on community satisfaction in Lingga sub-district, Lingga district. The type of research used is descriptive quantitative. Data collection techniques used questionnaires, documentation and observation. The data analysis technique used by the researcher took descriptive data analysis. As for the results of this study the results of research on the Effect of Service Quality on Community Satisfaction in Lingga District, Lingga Regency which has been analyzed in the previous chapter, it can be concluded that there is an influence of service quality on community satisfaction at the Lingga sub-district office, Lingga district. So, in a simple linear regression analysis, the regression coefficient value of the Service Quality variable is 0.343. This shows that if the quality of service has increased by 1 unit, the variable Community Satisfaction in Lingga District, Lingga Regency in this study has a positive value between Community Satisfaction and Service Quality.

Key word : Service Quality, Community Satisfaction.