

**HUBUNGAN KOMUNIKASI PELAYANAN PUBLIK DENGAN  
KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PENGURUSAN E-KTP *ONLINE*  
DI KECAMATAN PAUH KOTA PADANG**

Diajukan untuk Melengkapi Persyaratan Guna Memperoleh  
Gelar Sarjana Strata Satu Jurusan Ilmu Komunikasi  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Andalas

Oleh:

**ISHA NEEMARA**  
**1610865001**



UNTUK **KEDJAJAAN** BANGSA

**JURUSAN ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS ANDALAS  
PADANG**

**2022**

## ABSTRAK

### HUBUNGAN KOMUNIKASI PELAYANAN PUBLIK DENGAN KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PENGURUSAN e-KTP *ONLINE* DI KECAMATAN PAUH KOTA PADANG

Oleh :  
**Isha Neemara**  
**1610865001**

Pembimbing:  
**Dr. Emeraldy Chatra, M.I.Kom.**  
**Dr. Asmawi, M.S.**

Respon masyarakat menentukan kualitas pelayanan publik suatu organisasi. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan komunikasi pelayanan publik dalam pengurusan e-KTP *online* di Kecamatan Pauh Kota Padang, mendeskripsikan tingkat kepuasan masyarakat dalam pengurusan e-KTP *online* di Kecamatan Pauh Kota Padang dan mengetahui hubungan komunikasi pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat dalam pengurusan e-KTP *online* di Kecamatan Pauh Kota Padang. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif asosiatif dengan pendekatan kuantitatif. Populasi pada penelitian ini adalah masyarakat yang membuat e-KTP *online* secara mandiri di Kecamatan Pauh Kota Padang sebanyak 2.290 masyarakat yang pernah/sedang mengurus e-KTP *online* dan sampel sebanyak 96 orang. Sampel dari penelitian ini diambil secara proporsional random sampling. Data yang digunakan adalah data kuantitatif dan sumber data adalah primer dan sekunder. Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan metode analisis korelasi *Spearman Rank*.

Dari hasil analisis yang telah dilakukan dalam penelitian menunjukkan bahwa sebanyak 64 responden (66%) menyatakan komunikasi pelayanan publik dalam pengurusan e-KTP dalam kategori sangat baik. Sebanyak 64 responden (66%) menyatakan sangat puas dalam pengurusan e-KTP *online*. Ditemukan adanya hubungan yang signifikan antara komunikasi pelayanan publik dengan kepuasan masyarakat dalam membuat e-KTP *online* di Kecamatan Pauh Kota Padang. Melalui penelitian ini disarankan adanya peningkatan kemampuan komunikasi pelayanan publik petugas Kantor Kecamatan Pauh dalam melayani pengurusan e-KTP *online*.

**Kata Kunci : Komunikasi, Komunikasi Pelayanan Publik, Kepuasan Masyarakat, Pengurusan e-KTP *online*.**



**ABSTRACT**

**UNIVERSITAS ANDALAS**  
**PUBLIC SERVICE COMMUNICATION RELATIONSHIP WITH  
COMMUNITY SATISFACTION IN MAKING ONLINE e-KTP  
IN PAUH DISTRICT, PADANG CITY**

**By :**

**Isha Neemara**

**161086001**

**Supervisor:**

**Dr. Emerald Chatra, M.I. Kom.**

**Dr. Asmawi, M.S.**

*Community response determines the quality of an organization's public services. This study aims to describe public service communication in making online e-KTP in Pauh District Padang City. Describe the level of community satisfaction in making Online e-KTP in Pauh District Padang City. To find out the relationship of public service communication to community satisfaction in managing e-KTP online in Pauh District, Padang City. This research is conducted using descriptive associative method with a quantitative approach. The population in this research is people who made e-KTP online independently in Pauh District, Padang City, as many as 2,290 people who making/made ID cards and the number of samples used are 96 people. The sample of this research is taken by proportional random samThe data used are quantitative data and the data sources are primary and secondary. The data obtained were then analyzed using the Spearman Rank correlation method.*

*From the results of the analysis that has been carried out in the study, it shows 64 respondents (66%) stated that public service communication in making e-KTP was in the very good category. A total of 64 respondents (66%) stated that they were very satisfied in making online e-KTP. It was found that there is a significant relationship between public service communication and community satisfaction in making online e-KTP in Pauh District, Padang City. Through this research, it is suggested that there is an increase in the communication skills of the Pauh District Office officers in serving the making of online e-KTP. Through this research, it is suggested to increase the communication skills of the Pauh District Office officers in serving the making of online e-KTP.*

**Keywords : Communication, E-KTP online, Public Service Communication, Public Satisfaction.**