

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *ONLINE* TERHADAP
KEPUASAN MASYARAKAT PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA PADANG**

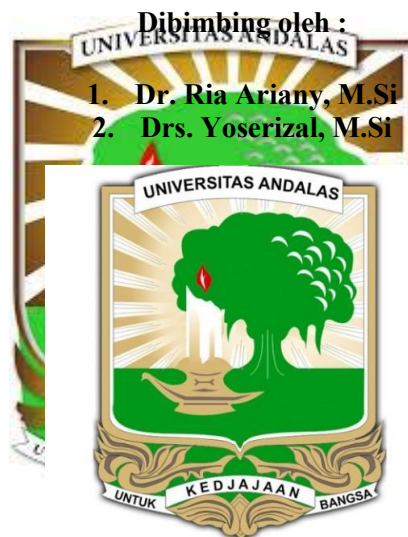
SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Syarat untuk Mendapatkan Gelar Sarjana Administrasi Publik
pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Andalas*

OLEH :

VANIA BERLIANA

1810841004



**DEPARTEMEN ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ANDALAS**

PADANG

2022

ABSTRAK

Vania Berliana No BP 1810841004, Pengaruh Kualitas Pelayanan *Online* terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang, Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Andalas, Padang 2022. Dibimbing oleh : Dr. Ria Ariany, M.Si dan Drs. Yoserizal. Skripsi ini terdiri dari 186 halaman dengan referensi 10 buku teori dan 3 buku metode, 3 skripsi, 5 jurnal, 5 website, 4 peraturan dan 1 koran.

Skripsi ini merupakan hasil penelitian hubungan antara Kualitas Pelayanan *Online* terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan *online* disdukcapil Kota Padang, mendeskripsikan kepuasan masyarakat pada Disdukcapil Kota Padang serta mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan *Online* terhadap Kepuasan Masyarakat pada Disdukcapil Kota Padang.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh aturan yang dikeluarkan oleh Kementerian Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 mengenai pelaksanaan Adminduk yang dilakukan secara daring. Dengan pelaksanaan pelayanan yang dilakukan secara daring, maka pelaksanaan pembuatan dan penyelesaian dokumen kependudukan dilakukan secara online, dan adanya perubahan yang dirasakan oleh masyarakat dengan pelaksanaan pelayanan kependudukan yang berubah.

Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah kuantitatif, dengan teknik pengumpulan data membagikan kuesioner dan dokumentasi. Untuk dapat melihat data pada kuesioner valid dan reliabel, maka dilakukan pengujian Uji Validitas dengan menggunakan korelasi *Bivariate Pearson* dan Uji Reliabilitas dengan menggunakan metode *Cronbach's Alpha*. Dalam penelitian ini menggunakan teknik Uji Normalitas, serta Uji F (Stimulan) dan Uji T (Parsial).

Berdasarkan hasil penelitian ini, dapat disimpulkan bahwasannya terdapat pengaruh yang signifikan antara Kualitas Pelayanan Efisiensi (X1) dengan Kepuasan Masyarakat, selanjutnya adanya pengaruh yang signifikan antara Responsif (X2) terhadap Kepuasan Masyarakat, namun pada variabel Non Partisan tidak terdapatnya pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat. Dan terdapat pengaruh yang signifikan antara Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y).

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat, Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kota Padang