

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN E-MENANDUK DI
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA BOGOR DENGAN KEPUASAN MASYARAKAT**

SKRIPSI

**SRI MULYANI
044116206**



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU BUDAYA
UNIVERSITAS PAKUAN
BOGOR
JUNI 2020**

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang disusun oleh

Nama Mahasiswa : Sri Mulyani

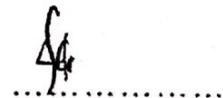
NPM : 044116206

**Judul : HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN
E-MENANDUK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA BOGOR DENGAN
KEPUASAN MASYARAKAT**

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian dari persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Budaya, Universitas Pakuan.

DEWAN PENGUJI

**Pembimbing 1 : Muslim M. Si
NIK : 1 0909 048 513**



**Pembimbing 2 : Dr. Dwi Rini Sovia Firdaus, M. Comn
NIK : 1 0113 001 607**



**Pembaca : Dini Valdiani, M.Si
NIK : 1 1110 033 517**



Ditetapkan di : Bogor

Tanggal : 14 Juli 2020

Oleh

Dekan,



**Dr. Agnes Setyowati H. M. Hum
NIK: 1 0295 006 229**



Ketua Program Studi,



**Muslim, M. Si
NIK: 1 0909 048 513**

ABSTRAK

SRI MULYANI, 044116206, 2020. Hubungan Kualitas Pelayanan E-menanduk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bogor dengan Kepuasan Masyarakat. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Budaya, Program Studi Ilmu Komunikasi, Universitas Pakuan, Bogor. Di bawah bimbingan: Muslim dan Dwi Rini Sovia Firdaus.

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi karakteristik pengguna layanan E-menanduk, menganalisis kualitas layanan E-menanduk, menganalisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bogor, menganalisis hubungan antara karakteristik pengguna layanan E-menanduk dengan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bogor, serta menganalisis hubungan kualitas layanan E-menanduk dengan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bogor. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei eksplanatif asosiatif. Penelitian ini dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bogor mulai September 2019 hingga Maret 2020. Populasi yang digunakan untuk penelitian ini adalah seluruh masyarakat Kota Bogor, dengan sampel berjumlah 100 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *non-probability sampling* dengan metode *accidental sampling*. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah penyebaran kuesioner, observasi, dan studi kepustakaan. Uji validitas menggunakan rumus *Product Moment Pearson* dan uji reliabilitas menggunakan rumus *Cronbach's Alpha*. Teknik analisis data menggunakan rumus *Rank Spearman*. Hasil dari penelitian di lapangan dan analisis data yang dilakukan menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang sangat nyata antara kualitas layanan E-menanduk dengan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bogor. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kualitas layanan E-menanduk, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang mereka terima dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bogor.

Kata Kunci: Disdukcapil Kota Bogor, E-menanduk, Kepuasan Masyarakat, KTP-el, Layanan Adminduk Online.