

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ASN TERHADAP KEPUASAN
MASYARAKAT DALAM PELAYANAN E-KTP
DI KANTOR CAMAT TEJAKULA**

**Oleh
Nyoman Utari
NIM 1417011063
Program Studi Pendidikan Ekonomi**

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh daya tangkap (*Responsiveness*), keandalan (*Reliability*), jaminan (*Assurance*), perhatian (*Emphaty*), kemampuan fisik (*Tangible*) terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan E-KTP di Kantor Camat Tejakula. Jenis penelitian yaitu penelitian kuantitatif. Lokasi penelitian adalah di Kantor Camat Tejakula. Teknik pengumpulan data dengan cara wawancara dan kuesioner. Teknik pengambilan sampel dengan menggunakan *accidental sampling* dimana peneliti memilih sampel/responden berdasarkan pada pertimbangan subjektifnya, bahwa responden tersebut dapat memberikan informasi memadai untuk menjawab pertanyaan dari peneliti. Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah dengan uji validitas dan reliabilitas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa daya tangkap (*responsiveness*), berpengaruh positif terhadap Kepuasan Masyarakat dalam pelayanan E-KTP di Kantor Camat Tejakula, Keandalan (*realiabilitas*) berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan E-KTP di Kantor Camat Tejakula, jaminan (*assurance*) berpengaruh positif terhadap Kepuasan Masyarakat dalam E-KTP di Kantor Camat Tejakula, perhatian (*emphathy*) berpengaruh positif terhadap Kepuasan Masyarakat dalam pelayanan E-KTP di Kantor Camat bentuk fisik (*tangibles*) berpengaruh positif terhadap Kepuasan Masyarakat pelayanan E-KTP di Kantor Camat Tejakula,

Kata kunci: E-KTP, pelayanan, kepuasan

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ASN TERHADAP KEPUASAN
MASYARAKAT DALAM PELAYANAN E-KTP
DI KANTOR CAMAT TEJAKULA**

**Oleh
Nyoman Utari
NIM 1417011063
Program Studi Pendidikan Ekonomi**

Abstrak

This study aims to determine the effect of responsiveness, reliability, assurance, empathy, physical ability on people's satisfaction in the E-KTP service at the Tejakula sub-district office. This type of research is quantitative research. The research location is at the Tejakula sub-district office. Data collection techniques by means of interviews and questionnaires. The sampling technique used is accidental sampling where the researcher selects the sample/respondent based on his subjective considerations, that the respondent can provide adequate information to answer questions from the researcher. The data analysis technique in this research is the validity test and reliability test. The results showed that responsiveness had a positive effect on community satisfaction in the E-KTP service at the Tejakula sub-district office, reliability (reliability) had a positive effect on community satisfaction in the E-KTP service at the Tejakula sub-district office, assurance had a positive effect. on Community Satisfaction in the E-KTP service at the Tejakula Camat Office, attention (emphathy) has a positive effect on Community Satisfaction in the E-KTP service at the Tejakula Camat Office, physical form (tangibles) has a positive effect on Community Satisfaction in E-KTP services at the Camat Office Tejakula,

Keywords: *E-KTP, service, satisfaction*