

ABSTRAK

Tesis ini berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Identitas Kependudukan Digital (IKD) Terhadap Kepuasan Pemohon Pada UPTD Yandukcapil Majenang Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cilacap”**, Arip DARMAWAN, NIM: 82342223003. Pemerintah Daerah dituntut untuk mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat secara efektif, efisien dan akuntabel sebagai konsekuensi atas kewajiban masyarakat untuk membiayai pelayanan yang dituntut oleh masyarakat. Pelayanan administrasi kependudukan merupakan salah satu pelayanan dasar yang menjadi hak setiap warga negara sehingga setiap masyarakat memiliki identitas kewarganegaraan yang sah. Fenomena yang terjadi menunjukkan bahwa tingginya minat masyarakat terhadap memiliki dokumen kependudukan belum diprediksi dengan baik oleh layanan yang memenuhi harapan. Berbagai hambatan muncul dalam upaya menyelenggarakan pelayanan administrasi kependudukan yang berkualitas. Masih banyak keluhan yang tersebar di tengah masyarakat mengenai pelayanan administrasi kependudukan. Tujuan penelitian yang dilakukan adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pemohon pada UPTD Yandukcapil Majenang Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cilacap. Penelitian ini menggunakan kuantitatif yang selanjutnya data diinterpretasi sehingga menghasilkan data deskriptif. Sedangkan teknik pengumpulan data menggunakan angket, dan analisis data menggunakan regresi linear. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pemohon. Artinya apabila kualitas pelayanan semakin baik, maka kepuasan pemohon juga akan semakin meningkat, begitu pula sebaliknya.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pemohon.

ABSTRACT

*This thesis is entitled " **The Influence of the Quality of Digital Population Identity (IKD) Services on Applicant Satisfaction at UPTD Yandukcapil Majenang Population and Civil Registration Service of Cilacap Regency**", Arip Darmawan, NIM: 82342223003. Regional Governments are required to be able to provide services to the community effectively, efficient and accountable as a consequence of the community's obligation to finance the services demanded by the community. Population administration services are one of the basic services that is the right of every citizen so that every community has a valid citizenship identity. The phenomenon that occurs shows that the high level of public interest in having population documents has not been well predicted by services that meet expectations. Various obstacles arise in efforts to provide quality population administration services. There are still many complaints circulating among the community regarding population administration services. The aim of the research carried out was to determine the effect of service quality on applicant satisfaction at the UPTD Yandukcapil Majenang Population and Civil Registration Service of Cilacap Regency. This research uses quantitative data which is then interpreted to produce descriptive data. Meanwhile, the data collection technique uses a questionnaire, and data analysis uses linear regression. The research results show that service quality has a positive effect on applicant satisfaction. This means that if the quality of service gets better, then applicant satisfaction will also increase, and vice versa.*

Keywords: Service Quality, Applicant Satisfaction