

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan masyarakat Kota Jambi terhadap pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi melalui aplikasi SIPADUKO, serta faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat Kota Jambi terhadap pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi pada penggunaan aplikasi SIPADUKO (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan). Metode yang digunakan adalah metode kualitatif deskriptif dengan metode analisis data yang digunakan yaitu (data reduction) reduksi data, (data display) penyajian data, dan (conclusion drawing/verification) penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kepuasan masyarakat Kota Jambi terhadap pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi pada penggunaan aplikasi SIPADUKO (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan) dilihat berdasarkan 9 indikator PERMENPAN RB Nomor 14 Tahun 2017 sehingga aplikasi SIPADUKO telah memberikan kepuasan masyarakat dan mempermudah proses administrasi kependudukan. Faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat Kota Jambi terhadap pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi pada penggunaan aplikasi SIPADUKO (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan) adalah kemudahan akses dan penggunaan, kecepatan respon, ketersediaan informasi, dukungan pelayanan, serta pengalaman pengguna.

Kata Kunci: Kepuasan Masyarakat, Pelayanan Publik, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the satisfaction of the people of Jambi City towards the services of the Population and Civil Registration Service of Jambi City through the SIPADUKO application, as well as the factors that influence the level of satisfaction of the people of Jambi City towards the services of the Population and Civil Registration Service of Jambi City in using the SIPADUKO application (Population Administration Information System). The method used is a descriptive qualitative method with the data analysis method used, namely (data reduction) data reduction, (data display) data presentation, and (conclusion drawing/verification) drawing conclusions.

The results of the study indicate that the satisfaction of the people of Jambi City towards the services of the Population and Civil Registration Service of Jambi City in using the SIPADUKO application (Population Administration Information System) is seen based on 9 indicators of PERMENPAN RB Number 14 of 2017 so that the SIPADUKO application has provided public satisfaction and facilitated the population administration process. Factors that influence the level of public satisfaction in Jambi City towards the services of the Population and Civil Registration Service of Jambi City in using the SIPADUKO (Population Administration Information System) application are ease of access and use, speed of response, availability of information, service support, and user experience

Keywords: *Public Satisfaction, Public Services, Population and Civil Registration Service*