

## ABSTRAK

E-service Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyumas mengalami permasalahan dalam pembuatan berkas kependudukan, terdapat ketimpangan antara berkas yang diajukan masyarakat dengan berkas yang diterbitkan, perlu dilakukan penelitian untuk mengetahui penyebab permasalahan ini mengingat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyumas telah mengaktifkan pelayanan daring, tujuan penelitian untuk menjelaskan seberapa tinggi kualitas *e-service* yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyumas dalam proses pembuatan berkas kependudukan.

Metode dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Sasaran penelitian ini yaitu masyarakat yang mengajukan pembuatan berkas kependudukan secara daring. Teknik sampling dalam penelitian ini adalah *non probability sampling* dengan teknik *accidental sampling*. Menghitung jumlah *sample* dengan rumus benoulli berjumlah 100 responden. Pengumpulan data dengan kuisisioner, observasi dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan korelasi *product moment*, *alpha Cronbach*, dan rumus persentase.

Dari hasil perhitungan menggunakan rumus persentase kemudian dikategorikan ke dalam tabel interpretasi skor, disimpulkan bahwa kualitas web design Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyumas dikategorikan memiliki kualitas baik. Customer Service Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyumas memiliki kualitas yang cukup baik. Kualitas Customer service Dindukcapil Kabupaten Banyumas dikategorikan cukup baik. Assurance Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyumas memiliki kualitas yang dikategorikan baik. Order Management pelayanan elektronik kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten banyumas memiliki kualitas baik.

*Kata Kunci: kualitas e-service, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, ketimpangan, pembuatan berkas kependudukan, Kabupaten Banyumas.*

## **ABSTRACT**

*The e-service of the Banyumas Regency Population and Civil Registration Service is experiencing problems in making population files, there is an imbalance between the files submitted by the public and the published files, it is necessary to do research to find out the cause of this problem considering that the Banyumas Regency Population and Civil Registration Service has activated online services, The purpose of the study is to explain how high the quality of e-service provided by the Banyumas Regency Population and Civil Registration Service is in the process of making population files.*

*The method in this research is quantitative with a descriptive approach. The target of this research is people who apply for the creation of population files online. The sampling technique in this study is non-probability sampling with accidental sampling technique. Counting the number of samples with Benoulli's formula amounted to 100 respondents. Data collection by questionnaires, observation and documentation. The data analysis technique used was product moment correlation, Cronbach's alpha, and percentage formula.*

*From the results of calculations using the percentage formula and then categorized into score interpretation tables, it was concluded that the quality of the web design of the Banyumas Regency Population and Civil Registration Office was categorized as having good quality. The customer service of the Banyumas Regency Population and Civil Registration Service has a fairly good quality. The quality of customer service at the Dindukcapil of Banyumas Regency is categorized as quite good. The assurance of the Banyumas Regency Population and Civil Registration Service has a good quality. Order Management of electronic services at the Banyumas Regency Population and Civil Registration Office has good quality.*

*Keywords: e-service quality, Department of Population and Civil Registration, inequality, population file creation, Banyumas Regency.*