

## RINGKASAN

Program Pelayanan Go-Dok (Go-Dokumen) merupakan pelayanan kependudukan yang dibuat oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tasikmalaya (Disdukcapil) secara *online*. Pelayanan Go-Dok merupakan penyederhanaan pengurusan administrasi kependudukan. Masyarakat bisa mengurus administrasi kependudukan dengan mengirim pesan ke nomor *WhatsApp* Disdukcapil dengan melampirkan syarat-syarat yang dibutuhkan. Nantinya oleh operator akan disambungkan lagi kepada Kecamatan terkait. Dalam rangka mendapatkan kepuasan dari masyarakat, instansi pemerintah salah satunya Kecamatan Mangkubumi dalam memberikan kualitas pelayanan publik yang baik. Maka dari itu peran aparatur perlu diperhatikan karena untuk menggambarkan persepsi masyarakat sebagai penerima pelayanan publik terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemberi pelayanan public yaitu Kecamatan Mangkubumi Kota Tasikmalaya.

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode kuantitatif asosiatif dan bertujuan untuk mengetahui pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel Kualitas Pelayanan Go-Dok (X1) dan Kapasitas Aparatur (X2) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y). Pengambilan sampel dengan pendekatan *purposive sampling* yaitu 100 responden. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Korelasi Kendall's Tau-C, Koefisien Konkordansi Kendall's W, dan Regresi Ordinal.

Hasil dari penelitian ini mengungkapkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara Kualitas Pelayanan Go-Dok dan Kapasitas Aparatur terhadap Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Mangkubumi Kota Tasikmalaya. Berdasarkan hasil perhitungan regresi ordinal antara Kualitas Pelayanan Go-Dok terhadap Kepuasan Masyarakat menunjukkan koefisien regresi sebesar 0,442 dengan arah yang positif atau pengaruh yang diberikan Kualitas Pelayanan Go-Dok terhadap Kepuasan Masyarakat sebesar 44,2 persen. Hasil perhitungan regresi ordinal antara Kapasitas Aparatur terhadap Kepuasan Masyarakat menunjukkan koefisien regresi sebesar 0,627 dengan arah yang positif atau pengaruh yang diberikan Kapasitas Aparatur terhadap Kepuasan Masyarakat sebesar 62,7 persen. Dan hasil perhitungan regresi ordinal antara Kualitas Pelayanan Go-Dok dan Kapasitas Aparatur terhadap Kepuasan Masyarakat menunjukkan koefisien regresi sebesar 0,644 dengan arah yang positif atau pengaruh yang diberikan Kualitas Pelayanan Go-Dok dan Kapasitas Aparatur terhadap Kepuasan Masyarakat sebesar 64,4 persen. Dengan demikian, menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan Go-Dok dan Kapasitas Aparatur mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Mangkubumi Kota Tasikmalaya.

**Kata Kunci :** Kualitas Pelayanan, Kapasitas Aparatur, Kepuasan Masyarakat, Program Go-Dok

## SUMMARY

*The Go-Dok Service Program (Go-Dokumen) is a population service created by the Tasikmalaya City Population and Civil Registration Office (Disdukcapil) online. Go-Dok service is a simplification of population administration management. The public can take care of population administration by sending a message to the Disdukcapil WhatsApp number attaching the necessary conditions. Later by the operator will be connected again to the relevant sub-district. In order to get satisfaction from the community, government agencies, one of which is Mangkubumi District in providing good quality public services. Therefore, the role of the apparatus needs to be considered because it is to describe the perception of the community as recipients of public services to public services organized by public service providers, namely Mangkubumi District, Tasikmalaya City.*

*This study was conducted using associative quantitative methods and aimed to determine the positive and significant influence between the variables of Go-Dok Service Quality (X1) and Apparatus Capacity (X2) on Community Satisfaction (Y). Sampling with purposive sampling approach is 100 respondents. The analysis techniques used in this study are Kendall's Tau-C Correlation, Kendall's W Concordance Coefficient, and Ordinal Regression.*

*The results of this study revealed that there is a positive and significant influence between Go-Dok Service Quality and Apparatus Capacity on Community Satisfaction in Mangkubumi District, Tasikmalaya City. Based on the results of ordinal regression calculations between Go-Dok Service Quality to Community Satisfaction shows a regression coefficient of 0.442 with a positive direction or influence given by Go-Dok Service Quality on Community Satisfaction of 44.2 percent. The results of ordinal regression calculations between Apparatus Capacity to Community Satisfaction showed a regression coefficient of 0.627 with a positive direction or the influence given by Apparatus Capacity on Community Satisfaction of 62.7 percent. And the results of ordinal regression calculations between Go-Dok Service Quality and Apparatus Capacity on Community Satisfaction showed a regression coefficient of 0.644 with a positive direction or influence given by Go-Dok Service Quality and Apparatus Capacity on Community Satisfaction of 64.4 percent. Thus, stating that the Quality of Go-Dok Services and Apparatus Capacity have a positive and significant influence on Community Satisfaction in Mangkubumi District, Tasikmalaya City.*

**Keywords** : Service Quality, Apparatus Capacity, Community Satisfaction, Go-Dok's Program