

## ABSTRACT

INDRA IRIAWAN, Communication Studies Program, Faculty of Social and Political Sciences, Djuanda University Bogor, 2022, Interpersonal Communication of District Officers in Electronic Identity Card Complaint Services Against Public Trust in Cibungbulang District, Bogor Regency, Supervisor 1: Hj. Sukarelawati, Dra., M.Si. Supervisor 2: Dr. Ali Alamsyah Kusumadinata, SP., M.Sc.

This study aims to determine how Interpersonal Communication of District Officers in Electronic Identity Card Complaints Service Against Public Trust in Cibungbulang District, Bogor Regency.

This study is related to two variables: Interpersonal Communication as variable X and Public Trust as variable Y. The method used in this study is a quantitative method using a questionnaire which is then analyzed by calculating the Spearman rank correlation, coefficient of determination, and significance test. The population in this study is the Community of Cibungbulang District, Bogor Regency, in 2021, with a population of 76,239 people, and the sample in this study was 100 respondents.

The results of this study indicate that the interpersonal communication variable has an average Cronbach's alpha value of 0.714, which is greater than the r-count value. That is equal to 0.6, and then all instruments of interpersonal communication variables are declared reliable. At the same time, the results of the determination test show that the percentage of the influence of interpersonal communication on public trust is 22.9%. While the remaining 77.1%.



**Key words:** Cibungbulang district, Cibungbulang community, Kab. Bogor, E-KTP Complaints, E-KTP Services, Communication

## ABSTRAK

INDRA IRIAWAN, Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Djuanda Bogor, 2022, Komunikasi Interpesonal Petugas Kecamatan Dalam Layanan Pengaduan KTP Elektronik Terhadap Kepercayaan Publik di Kecamatan Cibungbulang Kabupaten Bogor, Pembimbing 1 : Hj. Sukarelawati, Dra., M.Si. Pembimbing 2 : Dr. Ali Alamsyah Kusumadinata, SP., M.Si.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar Komunikasi Interpesonal Petugas Kecamatan Dalam Layanan Pengaduan KTP Elektronik Terhadap Kepercayaan Publik di Kecamatan Cibungbulang Kabupaten Bogor, Pembimbing

Penelitian ini berkaitan dengan dua variabel yaitu Komunikasi Interpesonal sebagai variabel X dan Kepercayaan Publik sebagai variabel Y. metode yang dipakai dalam penelitian ini yaitu metode kuantitatif dengan menggunakan kuesioner yang kemudian dianalisis dengan perhitungan korelasi rank spearman, koefisien determinasi dan uji signifikansi. Populasi dalam penelitian ini adalah Masyarakat Kecamatan Cibungbulang Kabupaten Bogor, pada tahun 2021 dengan jumlah populasi 76.239 orang dan sampel dalam penelitian ini adalah 100 responden

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel komunikasi interpersonal memiliki nilai rata-rata *crobach's alpha* sebesar 0,714 lebih besar dari nilai rhitung yaitu sebesar 0,6, maka semua instrumen variabel komunikasi interpersonal dinyatakan *reliable*, sedangkan hasil uji determinasi menunjukkan bahwa persentase pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kepercayaan publik sebesar 22,9%. Sedangkan sisanya 77,1%.

**Kata kunci** :, *Kec Cibungbulang, Masyarakat Cibungbulang, Kab. Bogor, Pengaduan KTP-El, Pelayanan KTP-El, Komunikasi*