**ABSTRAK**

Permasalahan dalam penelitian ini adalah Bagaimana Akuntabilitas Pelayanan Publik (pelayanan E-KTP) di Kantor Kecamatan Ciparay Kabupaten Bandung. Adapun tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui Akuntabilitas Pelayanan Publik (pelayanan E-KTP) yang dilaksanakan oleh Kantor Kecamatan Ciparay Kabupaten Bandung.

Penelitian ini adalah penelitan kualitatif dengan pendekatan studi kasus dimana teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah menggunakan studi kepustakaan dan studi lapangan dengan metode wawancara, observasi, dan dokumentasi. Adapun informan dalam penelitian ini adalah Camat, Kepala Seksi Pemerintah, Operator Pelayanan E-KTP serta beberapa masyarakat. Teknik analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan analisis sebelum dilapangan, analisis selama dilapangan, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Adapun untuk mewujudkan akuntabilitas pelayanan publik dengan menggunakan prinsip-prinsip peyelenggaraan pelayanan publik menurut Mahmudi dengan indikator : Kesederhanaan prosedur, kejelasan (Persyaratan dan Biaya), kepastian waktu, akurasi produk pelayanan, kelengkapan sarana dan prasarana, keamanan, tanggungjawab, kemudahan akses, kenyamanan .

Hasil penelitian berdasarkan indikator tersebut menunjukan bahwa Akuntabilitas Pelayanan Publik ( pelayanan E-KTP) di Kantor Kecamatan Ciparay Kabupaten Bandung belum sepenuhnya terlaksana dengan baik, karena masih ada beberapa hal yang perlu di lakukan pembenahan yaitu dalam hal kejelasan persyaratan dan biaya, kepastian waktu, kelengkapan sarana dan prasarana, kedisiplinan, keramahan dan kesopanan, serta kenyamanan yang masih menjadi permasalahan dalam proses pelayanan publik. Dalam pelaksanaan akuntabilitas pelayanan publik dikantor Kecamatan Ciparay Kabupaten Bandung tersebut memiliki faktor pendukung seperti : SDM (petugas pelayanan) yang kompeten, tersedianya sarana prasarana perekaman data dan alat pencetakan E-KTP. Selain itu terdapat faktor penghambat sehingga perlu dilakukan pembenahan, hambatan tersebut seperti : masih terjadi penyimpangan terhadap biaya pelayanan, tidak adanya kepastian waktu penyelesaian pelayanan E-KTP, sarana prasarana yang masih menjadi hambatan seperti jaringan LAN yang tidak terhubung saat proses pelayanan E-KTP, keterbatasan blangko, keterbatasan kursi dan ruang tunggu yang masih sempit, kedisiplinan pegawai yang belum terlaksana dengan baik serta kesadaran masyarakat yang masih kurang peduli tentang pelayanan E-KTP.

Kata Kunci : Akuntabilitas, Pelayanan Publik

**ABSTRACT**

*Problems in this research is How the Accountability Of Public Service (E-KTP Service) at sub district office of Ciparay regensi Bandung. As for the goal to be achived in this research is is to now the Accountability Of Public Services (E-KTP Service) that implemented at sub district office of Ciparay regensi Bandung.*

*This research is qualitative research with case study approach where data collection technique in this research is using libary study and field study with metodh og interview , observation and dokumentation ask for informants in this research is Camat, Head of goverment section , E-KTP service operator and some society. technique of data analysis in this research, is analysis before in file, during in file, data reduction, data persentation, with drawall of conclusion. While to realize the accountability of public services by using the principle of the implementation of public services accoarding to Mahmudi indicators : simply city of procedures, clarity of requirements dan costs, certainty of time, accurasy of public service products, completeness of facilities an infrastrukture, security , responsibility , ease of access, dicipline, frendliness and courtesy , comfort.*

*Research results best on this indicators show that Accountability Of Public Service (E-KTP Service) at sub district office of Ciparay regensi Bandung not fully down well there are still something that need to be down in the infrovement of things clarity of requirements dan costs, certainty of time, completeness of facilities an infrastrukture , dicipline, frendliness and courtesy , comfort.wich is still a problem in the process of public service. in the imlementtion of accountability of public services in the district office of Ciparay regensi Bandung has such supporting factor : competent service officer availability of facilities of data recording infrasctuture and E-KTP printing tool beside that there is inhibiting factor so that need to be repairing, such berrier : there is still deviation to the service cost of uncertainly, completion time*

*of E-KTP, infrastructure still inhibiting LAN network not connected during service process E-KTP, limitations of unlimitited seats and waiting rooms for the discilpine of unskilled personnel and awareness of the people who still care less about E-KTP services.*

*Key words : Accountability , Public Service*

**RINGKESAN**

*Masalah dina panalungtikan ieu nyaeta kumaha Akuntabilitas ngalayanan publik (studi/nalungtik perkawis E-KTP) di kantor Kecamatan Ciparay Kabupaten Bandung. tujuan anu dicapai dina panalungtikan ieu nyaeta kanggo nerangkeun Akuntabilitas ngalayanan publik (studi/ nalungtik perkawis E-KTP) nu dilaksanakeun ku Kantor Kecamatan Ciparay Kabupaten Bandung.*

*Panalungktikan ieu mangrupi panalungtikan kualitatif sareung nyaketkeun studi perkawis dimana tehnik perkempelan data dina panalungtikan ieu nyaeta ngagunakeun ngaluntik kepustakaan, sareung panalungtikan lapangan sareung model wawancara, observasi sareung dokumentasi. Informan dina panalungtikan ieu nyaeta Camat, dll. operator nu ngalayanan E-KTP sarta sababaraha masarakat. tehnik analisis data dina panalungtikan ieu dijadikeun sareung analisis sa teuacan dilapangan, salami dilapangan, reduksi data, panyajian data, sareung penarikan kasimpulan. Sedangkeun kanggo ngawujudkeun akuntabilitas dina ngalayanan publik kalawan ngagunakeun prinsip penyelenggaraan palayanan publik nurutkeun Mahmudi kalawan indikator : sasederhana prosedur, kajelasan, (sarat-saratna sareung biaya), anu pasti waktuna, akurasi produk palayanan, kalengkapan sarana sareung prasarana, kaamanan, tanggungjawab, kalancaran akses sareng kanyamanan.*

*Hasil panalungtikan ieu dasar-dasarna dina indikator anu disebat eta nunjukeun nyaeta Akuntabilitas ngalayanan publik (studi/nalungtik perkawis E-KTP) di Kantor Kecamatan Ciparay teu acan sadayana laksana anu sae, dupi masih aya sababara hal anu perlu dilakukeun pembenahan nyaeta dina kajelasan sarat-saratna sareung biaya, kapastian waktuna kalengkapan sarana sareung prasarana, kadisiplinan, karamahan sareung kasopanan, sarta kanyamanan anu masih janten masalah dina proses ngalayanan publik. Dina palaksanaan Akuntabilitas ngalayanan publik di kantor Kecamatan Ciparay Kabupaten Bandung kasebat ngagaduhan faktor bobotoh sapertos : SDM (patugas layanan) anu kompeten, sadia na sarana prsarana perekman data sarta pakakas pencetakan data. Sajaba ti eta aya faktor penghambat anu ku kituna peryogi dipigawe pembenahan tahanan kasebat sapertos : lumangsung keneh penyimpangan biaya layanan, tea aya kapastian waktos tina penyelesaian E-KTP, sarana prasarana anu ngahambat keneh sapertos jaringan LAN anu henteu terhubung dina proses perekaman data layanan E-KTP, keterbatasan blangko, keterbatsan korsi sarta roang antos anu sempit keneh, kedisiplinan pagawe anu teuacan kalawan sae sarta kasadaran balarea anu kirang keneh paduli ngenaan layanan E-KTP.*

*Kuncina : Akuntabilitas, Ngalayanan publik*