

ABSTRAK

Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan e-KTP merupakan salah satu wujud pelayanan dasar pemerintah kepada masyarakat. E-KTP menjadi identitas penduduk yang wajib dimiliki oleh seluruh warga Negara Republik Indonesia yang masa berlakunya seumur hidup guna untuk identitas diri. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan e-KTP Di Kecamatan Bojongsoang Kabupaten Bandung serta hambatan-hambatan yang dihadapi sehingga terciptanya pelayanan yang efektif dan efisien.

Metode penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif serta menggunakan teknik pengumpulan data berupa observasi, dokumentasi, dan wawancara serta menggunakan studi kepustakaan. Tolak ukur untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan publik dalam pembuatan e-KTP di Kecamatan Bojongsoang Kabupaten Bandung mengacu pada teori yang dikemukakan oleh Zeithaml-Parasurman-Berry (1990) yang dikutip oleh Pasolong dalam buku “Teori Administrasi Publik” (2022:155). Narasumber ditentukan dengan menggunakan teknik *purposive sampling*.

Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik masih belum berjalan maksimal terutama Sumber daya manusia yang belum memadai, adanya gangguan sinyal terkait jaringan internet, keterlambatan dalam proses pembuatan *electronic* KTP yang menyebabkan keterbatasan stok blangko karena proses pengadaan yang sedang berjalan di Kementerian Dalam Negeri, serta tidak adanya kepastian waktu dalam penyelesaian pembuatan e-KTP yang menjadi tidak berjalan efektif dan efisien.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan Publik, Pembuatan e-KTP

ABSTRACT

Quality of Service in Making e-KTP is one form of basic government services to the community. E-KTP is a resident identity that must be owned by all citizens of the Republic of Indonesia with a lifetime validity for self-identity. This study aims to determine the extent of service quality in making e-KTP in Bojongsoang District, Bandung Regency and the obstacles faced so as to create effective and efficient services.

This research method uses descriptive qualitative methods and uses data collection techniques in the form of observation, documentation, and interviews as well as using literature studies. The benchmark to determine the extent of the quality of public services in making e-KTP in Bojongsoang District, Bandung Regency refers to the theory proposed by Zeithaml-Parasurman-Berry (1990) quoted by Pasolong in the book "Public Administration Theory" (2022: 155). Speakers are determined using purposive sampling techniques.

The results of this study concluded that the quality of public services is still not running optimally, especially inadequate human resources, signal interference related to internet networks, delays in the process of making electronic ID cards which cause limited stock of blangko due to the ongoing procurement process at the Ministry of Home Affairs, and the absence of certainty of time in completing the making of e-KTP which is not running effectively and efficiently.

Keywords : Quality of Public Service, Making e-KTP

RINGKESAN

Kualitas Pangladen Dina Pembuatan e-KTP mangrupa salah sahiji wujud pangladen dasar pamarentah ka balarea. E-KTP barobah kaayaan identitas nu nyicingan anu wajib kagaduh ku sakumna warga Nagara Republik Indonesia anu mangsa lumangsung saumur hirup guna kanggo identitas diri. Panalungtikan ieu boga tujuan kanggo terang sejauhmana Kualitas Pangladen Dina Pembuatan e-KTP Di Kacamatan Bojongsoang Kabupaten Bandung serta tahanan-tahanan anu disanghareupan ku kituna terciptanya pangladen anu efektif sarta efisien.

Padika panalungtikan ieu ngagunakeun padika kualitatiif deskriptif sarta ngagunakeun teknik pengumpulan data mangrupi observasi, dokumentasi, sarta wawancara sarta ngagunakeun studi kepustakaan. Tampik ukur kanggo terang sa jauh manten kualitas pangladen umum dina pembuatan e-KTP di Kacamatan Bojongsoang Kabupaten Bandung nunjuk dina teori anu diungkabkeun ku Zeithaml-Parasurman-Berry (1990) anu dikutip ku Pasolong dina buku “Teori Administrasi Publik” (2022:155). Narasumber dicindekkeun kalawan ngagunakeun teknik purposive sampling.

Kening panalungtikan ieu menyimpulkeun yen kualitas pangladen umum tacan keneh mapan maksimal utamana asal tanagi jalmi anu tacan nyukupan, kitu kaayaanana gangguan sinyal patali raramat internet, keterlambatan dina proses pembuatan electronic KTP anu nyebabkeun keterbatasan stok blanko margi proses ngayakeun di Kementerian jero nagara, sarta henteu kitu kaayaanana kapastian wanci dina penyelesaian pembuatan e-KTP anu barobah kaayaan henteu mapan efektif sarta efisien.

Konci : Kualitas Pangladen Umum, Pembuatan e-KTP