

ABSTRAK

Judul penelitian yang diambil penulis adalah “Kualitas Pelayanan Pada Pembuatan *E-KTP* Di Kantor Kecamatan Bojongloa Kidul Kota Bandung”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui atau menganalisis Kualitas Pelayanan Pada Pembuatan *E-KTP* di Kantor Kecamatan Bojongloa Kidul. Selain itu tujuan penelitian untuk mengkaji dimensi mendorong dan menghambat Kecamatan Bojongloa Kidul pada kualitas pelayanan.

Penelitian ini menggunakan metode Kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan cara studi lapangan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Sedangkan teknik pengujian keabsahan data yang digunakan adalah teknik Triangulasi, teknik analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan dengan jumlah 3 informan Camat, Seksi Pemerintah dan masyarakat.

Kualitas pelayanan public dapat diukur dengan 5 dimensi menurut Zeithaml (dalam Hardiyansyah 2018:63), yaitu Dimensi *Tangible* (berwujud), Dimensi *Reability* (Keandalan), Dimensi *Responsiviness* (Ketanggapan), Dimensi *Assurance* (Jaminan), Dimensi *Emphaty* (Empati). Hasil penelitian menunjukan Kualitas Pelayanan Pada Pembuatan *E-KTP* di Kantor Kecamatan Bojongloa Kidul belum optimal dan kurang teliti. Fasilitas ruang duduk dan kipas angin atau AC kurang memadai. Kurang ramah dalam pelayanan kepada masyarakat. Adapun Upaya kecamatan selalu berusaha untuk mengutamakan kepentingan masyarakat diatas kepentingan pribadi.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Pembuatan *E-KTP*, Masyarakat

ABSTRACT

The research title taken by the author is "Service Quality in Making E-KTP at the Bojongloa Kidul sub-District Office, Bandung City". This study aims to find out or analyze the Service Quality in Making E-KTP at the Bojongloa Kidul sub-District Office. In addition, the aim of this research is to examine the dimensions of encouraging and inhibiting Bojongloa Kidul District on service quality.

This study uses a qualitative method. The data collection technique used is by way of observation field studies, interviews, and documentation. While the data validity testing technique used was the Triangulation technique, the data analysis technique used data reduction, data presentation and conclusion drawing with a total of 3 Camat informants, Government Sections and the community.

The quality of public services can be measured by 5 dimensions according to Zeithaml (in Hardiyansyah 2018: 63), namely Tangible Dimensions, Reability Dimensions, Responsiveness Dimensions, Assurance Dimensions, Emphaty Dimensions. The results of the study show that the service quality in making E-KTP at the Bojongloa Kidul sub-District Office is not optimal and not thorough. Sitting room facilities and fans or air conditioners are inadequate. Less friendly in service to the community. The district's efforts always try to prioritize the interests of the community above personal interests.

Keywords: Service Quality, Making E-KTP, Community

RINGKESAN

Judul pangajaran anu dicandak ku panulis nyaéta “Kualitas Layanan dina Nyiptakeun E-KTP di Kantor Kacamatan Bojongloa Kidul Kota Bandung” Panaliti ieu tujuan pikeun milarian atanapi nganalisa Pikeun milarian atanapi nganalisa Kualitas Layanan dina Nyiptakeun E-KTP di Kantor Kacamatan Bojongloa Kidul. Salaku tambahan, tujuan panalungtikan nyaéta pikeun nguji diménsi anu ngadorong sareng ngahambat Kacamatan Bojongloa Kidul ngeunaan kualitas jasa.

Panaliti ieu nganggo metode kualitatif. Téhnik pangumpulan data anu dianggo nyaéta ku cara observasi diajar lapangan, wawancara, sareng dokuméntasi. Padahal téhnik uji validitas data anu dianggo nyaéta téhnik Triangulasi, téhnik analisis data ngagunakeun pangurangan data, presentasi data sareng kacindekan ngagambar kalayan jumlahna aya 3 informan Camat, Pamaréntah sareng Bagéan komunitas.

Kualitas pelayanan publik tiasa diukur nganggé 5 dimensi menurut Zeithaml (dalam Hardiyansyah 2018:63), nyaéta Dimensi *Tangible* (berwujud), Dimensi *Reability* (Kehandalan), Dimensi *Responsiviness* (Ketanggapan), Dimensi *Assurance* (Jaminan), Dimensi *Emphaty* (Empati). Hasil penelitian menunjukan Kualitas Pelayanan Pada Pembuatan E-KTP di Kantor Kecamatan Bojongloa Kidul belum optimal dan kurang teliti. Fasilitas ruang duduk dan kipas angin atau AC kurang memandai. Kurang ramah dalam pelayanan kepada masyarakat. Adapun Upaya kecamatan selalu berusaha untuk mengutamakan kepentingan masyarakat diatas kepentingan pribadi.

Kata Kunci: Kualitas Palayanan, Nyieun E-KTP, Komunitas