

ABSTRAK

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pandeglang merupakan salah satu Organisasi Perangkat Daerah di Kabupaten Pandeglang yang memiliki kewenangan sebagai Penyelenggara Administrasi Kependudukan. Seiring bertambahnya jumlah penduduk di Indonesia, tingkat kebutuhan akan pelayanan publik semakin meningkat. Masalah yang berkaitan dengan kualitas pelayanan publik seperti fasilitas yang belum memadai serta sikap pegawai yang kurang tersenyum akan memberikan kesan yang kurang baik bagi masyarakat perlu diatasi demi tercapainya pelayanan yang memuaskan.

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan bagaimana Kualitas Pelayanan Publik serta untuk mengetahui apa saja faktor penghambat dalam Pelayanan Pembuatan KTP-el. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif serta menggunakan teori kualitas pelayanan menurut Zeithaml dengan indikator *Tangible* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), serta *Empathy* (Empati).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pandeglang masih belum berjalan dengan optimal. Hal tersebut telah terbukti bahwa dari kelima indikator dalam menilai kualitas pelayanan masih terdapat dua indikator yang belum optimal yaitu *Tangible* (Berwujud) serta *Empathy* (Empati). Belum optimalnya pelayanan yang dilakukan disebabkan karena adanya hambatan mengenai anggaran dana serta kompetensi pegawai dalam melakukan pelayanan eksternal masih kurang.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Pelayanan Publik.

ABSTRACT

The Department of Population and Civil Registration of Pandeglang Regency is one of the Regional Apparatus Organizations in Pandeglang Regency which has the authority as Population Administration Administrator. As the population in Indonesia increases, the level of need for public services is increasing. Problems related to the quality of public services, such as inadequate facilities and the attitude of employees who don't smile enough will give a bad impression to the public, need to be addressed in order to achieve satisfactory service.

This study aims to describe how the quality of public services is and to find out what are the inhibiting factors in the e-KTP making service. This study uses a qualitative method with a descriptive approach and uses the theory of service quality according to Zeithaml with Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy indicators.

The results of the study show that the quality of public services at the Population and Civil Registration Office of Pandeglang Regency is still not running optimally. It has been proven that of the five indicators in assessing service quality there are still two indicators that are not optimal, namely Tangible and Empathy. The services provided are not yet optimal because there are obstacles regarding the budget and the competence of employees in carrying out external services is still lacking.

Keywords: Service Quality, Public Service.

RINGKESAN

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupatén Pandeglang mangrupa salah sahiji Organisasi Aparatur Daérah di Kabupatén Pandeglang nu boga wewenang salaku Pangurus Administrasi Kependudukan. Nalika populasi di Indonésia nambahan, tingkat kabutuhan pikeun layanan publik ngaronjat. Masalah anu aya patalina jeung kualitas palayanan publik, saperti fasilitas anu teu nyukupan jeung sikep pagawé anu teu cukup seuri bakal méré kesan goréng ka masarakat, perlu diungkulan sangkan ngahontal palayanan anu nyugemakeun.

Ulikan ieu miboga tujuan pikeun ngadéskripsikeun kumaha kualitas palayanan publik sarta pikeun mikanyaho naon-naon faktor anu ngahambat dina palayanan pembuatan e-KTP. Ieu panalungtikan ngagunakeun métode kualitatif kalawan pendekatan deskriptif sarta ngagunakeun tiori kualitas layanan nurutkeun Zeithaml kalawan indikator *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance*, jeung *Empati*.

Hasil panalungtikan némbongkeun yén kualitas palayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupatén Pandeglang masih kénéh tacan jalan sacara optimal. Kabuktian tina lima indikator dina meunteun kualitas palayanan masih aya dua indikator anu henteu optimal, nya éta *Tangible* jeung *Empathy*. Palayanan anu disayogikeun teu acan optimal kumargi aya kendala perkawis anggaran sareng kompetensi karyawan dina ngalaksanakeun palayanan eksternal masih keneh kirang.

Kata Kunci: Kualitas Palayanan, Pelayanan Publik.

