

ABSTRAK

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung merupakan unit Perangkat Daerah yang menyelenggarakan urusan pemerintahan dan pelayanan umum di bidang Administrasi Pemerintahan yang diberi wewenang menjalankan tupoksinya untuk melayani masyarakat berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang administrasi kependudukan. Permasalahan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung yaitu Tangible, bahwa Disdukcapil Kota Bandung masih kurang terkaitsarana operasional, fasilitas fisik yang belum memadai seperti kursi yang masih kurang banyak dan kurangnya lahan parkir. Responsiveness yaitu kurang responsif pegawai pada bagian pelayanan sehingga proses pembuatan E-KTP memerlukan waktu yang cukup lama dan berdampak pada pelayanan yang kurang efektif.

Tujuan dari penelitian ini yakni untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana Kualitas Pelayanan dalam Administrasi Kependudukan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung serta mengetahui dan menganalisis faktor penghambat yang ditemui di Disdukcapil Kota Bandung dalam pelayanan pembuatan E-KTP. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Sedangkan teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara dan dokumentasi.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung belum sepenuhnya memenuhi kualitas pelayanan dilihat dari dimensi Tangible dan Responsiveness. Dikarenakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam melaksanakan pelayanan masih terdapat beberapa permasalahan yang harus diatasi oleh Disdukcapil Kota Bandung. Adapun saran yaitu harus memperbaiki pelayanan agar pelayanan yang dilakukan menjadi lebih maksimal.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Pelayanan E-KTP

ABSTRACT

The Civil Registration and Population Agency of Bandung City is a Regional Apparatus Unit that carries out government affairs and public services in the field of Government Administration, which is authorized to perform its duties to serve the community based on Law Number 24 of 2013 concerning amendments to Law Number 23 of 2006 about population administration. The problem in the Civil Registration and Population Agency of Bandung City includes Tangible aspects, indicating that the Agency of Bandung City still lacks in terms of operational facilities, physical facilities that are not yet adequate such as chairs that are still not sufficient and the lack of parking space. Responsiveness means the lack of responsiveness of employees in the service section, so the process of making an E-KTP takes a long time which will impact less effective service.

The purpose of this research is to find out and analyze how the Service Quality in Population Administration E-KTP at the Civil Registration and Population Agency of Bandung City and to know and analyze the inhibiting factors encountered in the Bandung City Agency in the service of making E-KTP. The research method used is a qualitative method with a case study approach. Meanwhile, the data collection techniques used in this study are observation, interviews, and documentation.

Based on the research results, it shows that the Civil Registration and Population Agency of Bandung City has not fully met the service quality seen from the Tangible and Responsiveness dimensions. Because, there are still several obstacles in providing services that must be overcome by the Bandung City Department. The suggestion given is that the Bandung City Population and Civil Registration Service should improve services so that the services provided are more optimal.

Keywords: *Service Quality, E-KTP Service*

RINGKESAN

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung nyaéta Unit Perangkat Daérah anu ngalaksanakeun urusan pamaréntahan jeung palayanan publik dina widang Administrasi Pamaréntahan anu berwenang pikeun ngalaksanakeun tugas utamana pikeun ngalayanan masarakat dumasar kana Undang Undang Nomer 24 Taun 2013 ngeunaan parobahan UU No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Pamasalahan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung téh nyata, nya éta Dinas Dukcapil Kota Bandungmasi kurang fasilitas operasional, fasilitas fisik anu teu nyukupan saperti teu cukup korsi jeungteu cukup tempat parkir. Responsiveness nya éta kurangna tanggap para pagawé di divisi palayanan sahinggaprosés nyieun E-KTP butuh waktu anu cukup lila anu ngabalukarkeun palayanan anu kurang éféktif.

Tujuan tina ieu panalungtikan nya éta pikeun mikanyaho jeung nganalisis kualitas palayanan dina E- KTP Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung sarta pikeun mikanyaho jeung nganalisis faktor-faktor penghambat anu aya di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung. dina palayanan pembuatan E-KTP. Méthode panalungtikan anu digunakeun nyaéta méthode kualitatif kalayan pendekatan studi kasus. Sedengkeun téhnik ngumpulkeun data anu digunakeun dina ieu panalungtikannya éta obsérvasi, wawancara, jeung dokuméntasi.

Dumasar kana hasil panalungtikan, nuduhkeun yén Dinas Kependudukan jeung Pencatatan Sipil Kota Bandung tacan sapinuhna nyumponan kualitas palayanan ditingali tina dimensi Tangible jeung Responsiveness. Sakumaha tiori nu diasongkeun ku Sedarmayanti (2009:252). Lantaran Dinas Kependudukan jeung Pencatatan Sipil dina ngalaksanakeun palayanan masih kénéh aya sababaraha masalah anu kudu diréngsékeun ku Dinas Kependudukan jeung Pencatatan Sipil Kota Bandung. Saran téh, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung kudu ngaronjatkeun palayanan sangkan palayanan anu disayogikeun leuwih optimal.

Konci: Kualitas Pelayanan, Pelayanan E-KTP