

## **ABSTRAK**

### **KEPUASAN MASYARAKAT PENYANDANG DISABILITAS TERHADAP PELAYANAN PEMBUATAN E-KTP DI KOTA BANDAR LAMPUNG**

Oleh

**BAGAS SAPUTRA**

Masyarakat penyandang disabilitas senantiasa menuntut pelayanan publik yang berkualitas. Khususnya dalam pembuatan Elektronik Kartu Tanda Penduduk (E-KTP). Hal ini diduga karena pelayanan pembuatan E-KTP yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Bandar Lampung belum memadai pada indikator waktu. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan masyarakat penyandang disabilitas terhadap pelayanan pembuatan E-KTP di Kota Bandar Lampung. Teori yang digunakan adalah kepuasan dan pelayanan dan metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa masyarakat penyandang disabilitas merasa puas terhadap pelayanan pembuatan E-KTP yang diselenggarakan oleh Disdukcapil Kota Bandar Lampung. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa masyarakat penyandang disabilitas merasa puas terhadap delapan indikator yaitu: persyaratan, sistem mekanisme dan prosedur, biaya, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan saran dan masukan, sarana dan prasarana. Namun, masyarakat masih merasa tidak puas mengenai indikator waktu dalam pembuatan E-KTP bagi penyandang disabilitas. Maka, diharapkan waktu dalam pembuatan E-KTP dipercepat dan petugas pelayanan publik dapat memelihara kondisi fasilitas penyandang disabilitas yang sudah disediakan.

**Kata Kunci: E-KTP, Kepuasan, Pelayanan**

## **ABSTRACT**

### **SATISFACTION OF PEOPLE WITH DISABILITIES WITH THE SERVICES FOR MAKING E-KTP IN THE CITY OF BANDAR LAMPUNG**

**By**

**BAGAS SAPUTRA**

*People with disabilities always demand quality public services. Especially in making Electronic Identity Cards (E-KTP). This is allegedly because the services for making E-KTP carried out at the Population and Civil Registry Agency (Disdukcapil) Bandar Lampung of City are inadequate. This study aims to determine the satisfaction of people with disabilities with the service for making E-KTP in Bandar Lampung of City. The theory used is satisfaction and service, While the research method used is qualitative research. The results of the study show that people with disabilities are satisfied with the service for making E-KTPs organized by the Disdukcapil, Bandar Lampung of City. Based on the research results, it can be concluded that people with disabilities are satisfied with eight indicators, namely: requirements, system mechanisms and procedures, cost, product specifications of service types, implementer's competence, implementer's behavior, handling of complaints, suggestions, and inputs, facilities and infrastructure. However, the community still feels dissatisfied with the indicator of time in making E-KTP for people with disabilities. Therefore, it is hoped that the time for making E-KTP can be accelerated and public service officers can maintain the conditions of the facilities for people with disabilities that have been provided.*

**Keywords: E-KTP, Satisfaction, Service**