

## ABSTRAK

PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KINERJA PELAYANAN  
PEMBUATAN *e*-KTP DI KECAMATAN JATI AGUNG KABUPATEN  
LAMPUNG SELATAN

Oleh

PUTRI RIZKI MAYASARI SINUNGAN

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini belum sesuai dengan yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih banyaknya keluhan yang disampaikan oleh masyarakat melalui berbagai media. Salah satu bentuk pelayanan publik yang masih sering dikeluhkan adalah pelayanan administrasi kependudukan khususnya Kartu Tanda Penduduk Elektronik (*e*-KTP) yang mulai dilaksanakan pada tahun 2012 hingga sekarang..

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Persepsi Masyarakat terhadap Kinerja Pelayanan Pembuatan *e*-KTP Di Kecamatan Jati Agung Kabupaten Lampung Selatan. Penelitian ini tergolong kedalam penelitian deskriptif dengan pendekatan Kuantitatif.

Sampel dalam penelitian ini berjumlah 96 orang yang dipilih secara random (acak). Adapun teknik pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner , wawancara dan dokumentasi, sedangkan analisis data dilakukan secara kuantitatif.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi masyarakat terhadap Kinerja Pelayanan Pembuatan *e*-KTP Di Kecamatan Jati Agung Kabupaten Lampung Selatan adalah baik,dengan presentase 69,8 %. Hal ini terlihat dari persepsi responden yang sebagian besar memberikan penilaian baik. Persepsi responden baik pada aspek kognitif, aspek afektif dan aspek konatif memberikan penilaian baik.

Kata Kunci: Persepsi Masyarakat, Kinerja Pelayanan Pembuatan *e*-KTP