

ABSTRAK

Kualitas Pelayanan Pembuatan *e*-KTP di Kecamatan Tanjung Karang Timur

Oleh

Rima Rodita

Kecamatan Tanjung Karang Timur adalah salah satu Kecamatan yang dipercayai untuk melaksanakan pelayanan Kartu Tanda Penduduk elektronik untuk 11 Kelurahan, namun pada proses pelaksanaannya kualitas pelayanan *e*-KTP di Kecamatan Tanjung Karang Timur terdapat dugaan keluhan dari segelintir masyarakat yang merasa bahwa pelayanan yang diberikan oleh kecamatan Tanjung Karang Timur Kurang baik. Berdasarkan latar belakang masalah tersebut maka tujuan dilakukan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan pembuatan *e*-KTP di Kecamatan Tanjung Karang Timur.

Penelitian ini tergolong dalam penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Adapun teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan jenis data primer berupa wawancara dengan informan berjumlah 19 orang yang terdiri dari 4 orang petugas Kecamatan dan 15 masyarakat. Teknik pengumpulan sekunder berupa dokumentasi, sedangkan analisis data menggunakan reduksi data, analisis data dan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pembuatan *e-KTP* di Kecamatan Tanjung Karang Timur sebagian berkualitas karena kualitas pelayanan yang ada di Kecamatan Tanjung Karang Timur sudah bisa memenuhi kriteria kualitas pelayanan yaitu *accessibility and flexibility, reliability and trustworthiness, dan reputation and credibility*. sedangkan pada kriteria *professionalism and skill, attitudes and behavior, recovery*, belum dapat dikatakan berkualitas karena petugas Kecamatan Tanjung Karang Timur belum menjalankan dengan baik seperti mekanisme pelayanan, menumpuknya masyarakat yang mengakibatkan antrian yang begitu banyak dan membuat mekanisme berjalan lambat, serta sikap dan perilaku petugas memiliki kualitas sebagian besar baik dan sebagian lainnya tidak baik, dan mengenai kreatifitas yang petugas lakukan tentang penyediaan tenda dan kursi yang telah di sediakan yang terlalu sedikit untuk masyarakat.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan Pembuatan *e-KTP*