

## ABSTRACT

**Rosalia Lili:** Service for Making Electronic Identity Cards at the Office of the Sampang Temila Subdistrict Head, Landak Regency. **Thesis: Public Administration Science Study Program, Faculty of Social and Political Sciences, Tanjungpura University Pontianak 2022.**

This study aims to determine & analyze the Quality of Service for Making Electronic Identity Cards at the Sengah Temila Village Office. The method used in this research is qualitative, with a descriptive research design. In this study, the researcher uses the theory of Zaithaml, Parasuraman and Berry 1990 (in Hardiansyah 2011:46) namely the quality of public services is measured from the dimensions: 1) tangible (physical evidence) facilities and infrastructure in Sengah Temila Village the subdistrict office is inadequate, such as damage to equipment. Support the creation of e-KTP, server network and lack of blanks, for the discipline of office employees is very good, such as arriving on time and looking neat. 2) reliability (reliability) of services provided in making correspondence there are no errors. Employees are very reliable and thorough in manufacturing, but there are still some office employees who are not yet skilled in using tools such as computers. 3) responsiveness, employees have responded well to all criticisms and complaints they feel after receiving services from the Sengah Temila subdistrict office. The people who come are served well and are directed to what procedures or what must be completed in the administration of making identity cards. 4) assurance, as well as the guarantee provided by the sub-district office of Sengah Temila, cannot be expected because there is no timeliness given by the service officer, it all depends on the material for making the E-KTP. 5) empathy (empathy). The assessment of the quality of public services has been carried out properly, according to the expectations of employees, prioritizing the interests of using services, employees serving with courtesy, employees serving non-discriminatory services, and serving and appreciating service users. Suggestions from this research are the facilities and infrastructure that still need attention from the central government and the government in the Landak Regency. Should make improvements if problems occur in the implementation of the e-KTP program, by conducting periodic evaluations between e-KTP operators and employees at the Sengah Temila Subdistrict Office.

**Keywords:** Service, Electronics, Quality



## ABSTRAK

**Rosalia Lili:** Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Di Kantor Camat Sengah Temila Kabupaten Landak. **Skripsi: Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak 2022.**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui & menganalisa Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik di Kantor Camat Sengah Temila. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif, dengan desain penelitian deskriptif. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teori Zaithaml, Parasuraman dan Berry 1990 (dalam Hardiansyah 2011:46) yaitu kualitas pelayanan publik diukur dari dimensi : 1) *tangible* (bukti fisik) sarana dan prasarana yang berada di Kantor Camat Sengah Temila belum memadai seperti kerusakan pada alat penunjang pembuatan e-KTP, server jaringan dan kekurangan blangko, untuk kedisiplinan pegawai kantor sudah sangat baik seperti datang tepat waktu dan penampilan rapi. 2) *reliability* (kehandalan) pelayanan yang diberikan dalam pembuatan surat menyurat tidak terdapat kesalahan. Pegawai sudah sangat handal dan teliti dalam pembuatan, akan tetapi masih ada terdapat beberapa pegawai kantor yang belum ahli dalam menggunakan alat bantu seperti komputer. 3) *responsiveness* (ketanggapan), pegawai sudah merespon masyarakat dengan baik segala kritikan dan keluhan yang merasakannya setelah menerima pelayanan dari Kantor Camat Sengah Temila. Masyarakat yang datang dilayani dengan baik dan diarahkan bagaimana tata cara ataupun apa saja yang harus dilengkapinya dalam mengurus pembuatan kartu tanda penduduk. 4) *assurance* (jaminan), begitu juga jaminan yang diberikan oleh Kantor Camat Sengah Temila belum bisa diharapkan karena tidak adanya ketepatan waktu yang diberikan oleh petugas pelayanan itu semua tergantung dari bahan pembuatan E-KTP. 5) *empathy* (empati). sudah dilaksanakan dengan baik penilaian kualitas pelayanan publik yang sudah berjalan sesuai harapan pegawai mendahulukan kepentingan penggunaan layanan, pegawai melayani dengan sopan santun, pegawai melayani dengan tidak diskriminatif, dan petugas melayani serta menghargai pengguna layanan. Saran dari penelitian ini adalah sarana dan prasarana yang masih kurang perlu mendapat perhatian dari pemerintah pusat maupun pemerintah yang berada di Kabupaten Landak. Seharusnya melakukan perbaikan jika terjadi permasalahan pada pelaksanaan program e-KTP, dengan cara melakukan evaluasi secara berkala antara operator e-KTP dan pihak pegawai di Kantor Camat Sengah Temila.

**Kata Kunci:** Pelayanan, Elektronik, Kualitas