

ABSTRAK

Tujuan penyusunan skripsi ini dimaksudkan untuk mengetahui pelayanan pengurusan KTP-el pada kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten ketapang yang fokusnya kepada pada pembuatan KTP-el. Metode penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informan kunci dalam penelitian ini adalah Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, informan pendukung adalah Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data dua orang pegawai pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang dan dua orang masyarakat penggunaan pelayanan. Penelitian ini menggunakan teknik analisis data yang terdiri dari reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan pengurusan KTP-el di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang dilihat dari dimensi reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles beserta indikatornya .

Kata Kunci: Pelayanan Pembuatan KTP-el, Pelayanan Publik

ABSTRACT

The purpose of the preparation of this thesis is intended to determine the services of managing KTP-el at the population and civil registration office of Ketapang district which focuses on making KTP-el. This research method is descriptive qualitative research. The data collection techniques used are observation, interview, and documentation techniques. The key informant in this research is the Head of the Population Registration Service Division, supporting informants are the Population Administration Information Management and Data Utilization Division, two service employees at the Population and Civil Registration Office of Ketapang Regency and two people using services. This research uses data analysis techniques consisting of data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The results of this study indicate that the implementation of KTP-el management services at the Ketapang Regency Population and Civil Registration Office is seen from the dimensions of reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles and their indicators.

Keywords: *Service, Management, KTP-el.*

