

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya. Fokus penelitian ini adalah kualitas pelayanan dalam pembuatan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya pada tahun 2021/2022. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis deskriptif dan teknik pengumpulan data dengan observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil dari penelitian ini terdiri dari lima dimensi kualitas pelayanan publik yang dikemukakan oleh Zeithaml dkk (dalam Hardiyansyah, 2018:63-64) yaitu sebagai berikut: *Tangible* (berwujud), pada dimensi ini tempat pelayanan yang berada didalam tidak cukup luas ditambah lagi penataan yang masih kurang tertata dengan rapi. Kemudian, ruang tunggu pelayanan yang ada diluar masih terasa panas karena hanya dilengkapi satu unit kipas angin ditambah jika hujan turun maka masyarakat bisa terkena tampias air hujan. *Reliability* (kehandalan), sudah menerapkan indikator-indikator yang ada dengan baik. *Responsiveness* (ketanggapan), pada dimensi ini masih ditemukan masyarakat yang menunggu berjam-jam untuk mengambil e-KTP. *Assurance* (jaminan), pada dimensi ini masih adanya proses pembuatan e-KTP yang melebihi dari standar pelayanan yang sudah ditentukan. *Empathy* (empati), sudah menerapkan indikator-indikator yang ada dengan baik. Saran yang dapat disampaikan peneliti adalah sebaiknya melakukan perluasan tempat pelayanan didalam serta menambah sarana pendukung pelayanan untuk ruang tunggu diluar seperti kipas angin dan alat anti tampias air hujan. Selanjutnya, sebaiknya lebih meningkatkan lagi peforma pelayanan kepada masyarakat agar lebih cepat dan tepat waktu dalam pelayanan pembuatan e-KTP sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku.

Kata kunci: kualitas, pelayanan, kualitas pelayanan publik