

## ABSTRAK

**Agustinus Prasti Adhi Kusuma:** Kualitas Pelayanan Administrasi Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Kecamatan Nanga Tayap Kabupaten Ketapang. **Skripsi. Pontianak: Program Studi Ilmu Pemerintahan Kerjasama Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Dengan Provinsi Kalimantan Barat.**

Penulis skripsi ini dimaksudkan untuk mendeskripsikan dan menganalisis kualitas pelayanan administrasi pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Kecamatan Nanga Tayap Kabupaten Ketapang. Judul skripsi ini diangkat berdasarkan identifikasi masalah yang ada berkaitan dengan pelayanan administrasi pembuatan e-KTP yang masih mengalami kendala dalam proses pembuatannya sehingga pelayanan yang diberikan masih belum memenuhi standar.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan metode kualitatif. Subjek dalam penelitian ini adalah Camat Kecamatan Nanga Tayap, Staf bagian perekaman E-KTP, Ketua RT 05 Desa Betenung, Ketua RT 01 Desa Tajok Kayong, dan 4 orang masyarakat yang pernah mendapat pelayanan e-KTP di RT 05 Desa Betenung dan di RT 01 Desa Tajok Kayong. Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan pembuatan e-KTP Kecamatan Nanga Tayap belum memenuhi standar. Kantor Camat Nanga Tayap harus memperbaiki berbagai dimensi antara lain *intangible*, *reliability*, *responsiveness* dan *assurance* agar pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat memenuhi standar. Rekomendasi yang diberikan dalam penelitian ini antara lain menambah sarana dan prasarana yang belum ada, meningkatkan kehandalan paratugas dengan cara berkoordinasi dengan aparat Desa mengenai kejelasan pelayanan pembuatan e-KTP, mengelolai pengaduan atau saran dari masyarakat dengan baik, dan berkoordinasi dengan dinas atau instansi terkait lainnya mengenai kepastian penyelesaian proses jadisebuah e-KTP.

**Kata Kunci:** *Kualitas Pelayanan, e-KTP, Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance.*

## ABSTRACT

**AugustinusPrastiAdhiKusuma:** Quality of Administrative Services Electronic Identity Card (e-ID) in the district of Nanga TayapKetapang. **Essay. Pontianak: Cooperation Governance Studies Program Faculty of Social and Political Sciences, University TanjungpuraWith West Kalimantan Province.**

This thesis is intended to describe and analyze the quality of administrative services manufacture Electronic Identity Card (e-ID) in the district of Nanga TayapKetapang. The title of this thesis was appointed by the identification of the existing problems related to administrative services creation of e-ID card is still experiencing problems in the manufacturing process so that the service provided is still not meet the standards.

This research uses descriptive research with qualitative methods. Subjects in this study is the Head of the District of Nanga Tayap, staff of recording E-KTP, Chairman RT 05 Village Betenung, Chairman RT 01 Village TajokKayong and 4 people who never got the service of e-ID card at RT 05 Village Betenung and at RT 01 KayongTajok village. The conclusion from this study indicate that the e-ID card-making services District of Nanga Tayap not meet the standards. Head office Nanga Tayap should fix the various dimensions include tangible, reliability, responsiveness and assurance for services provided to the community can be memenuhu standard. The recommendations given in this study, among others, additional facilities and infrastructure that does not exist, increasing the reliability of the officers in a manner in coordination with the apparatus of the village on the clarity of service creation of e-ID card, to manage complaints or suggestions from the public well, and coordinate with departments or agencies REMEDY more certainty about the process so an e-ID card.

**Keywords:** Quality of Service, e-ID, Tangible, Reliability, responsiveness, Assurance