

ABSTRAK

Pelayanan pembuatan E-KTP yang dilakukan di Kantor Kecamatan Telukjambe Timur secara umum sudah sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP), namun ada beberapa kendala antara lain ketersediaan blanko KTP yang tidak ada. Pelaksanaan pelayanan tidak terlepas dari kinerja Sumber Daya Manusia (SDM) baik di perusahaan maupun instansi pemerintah. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan publik di Kecamatan Telukjambe Timur. Penelitian ini menggunakan empat elemen untuk menganalisis data: pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Triangulasi sumber digunakan untuk memverifikasi keabsahan data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa beberapa indikator yang ada dalam dimensi *Tangibel*, dan *Realiability* belum diterapkan sesuai dengan standar pelayanan, yang menyebabkan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Telukjambe Timur belum maksimal. Terdapat dua dimensi yang belum memenuhi standar pelayanan: dimensi *tangible* (bukti fisik), yang menunjukkan ketidaknyamanan di tempat pelayanan, dimensi *reliability* (kehandalan), yang menunjukkan bahwa waktu penyelesaian pembuatan E-KTP yang masih lama, Faktor penghambat dalam pelayanan ini ketersediaan blanko yang tidak ada, namun terdapat faktor pendukung dalam pelayanan ini yaitu peralatan pelayanan pembuatan E-KTP yang sudah lengkap. Dalam hal ini pemerintah Kecamatan Telukjambe Timur mengupayakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan memperbaiki pelayanan yang kurang maksimal, merealisasikan masukan atau kritik dari pengguna layanan dan memperbaiki faktor yang menjadi penghambat dalam pelayanan.

Kata Kunci : Pelayanan Publik, MSDM, E-KTP, Kecamatan Telukjambe Timur

ABSTRAK

E-KTP manufacturing services carried out at the East Telukjambe District Office are generally in accordance with Standard Operating Procedures (SOP), but there are several obstacles, including the availability of non-existent KTP blanks. The implementation of services is inseparable from the performance of Human Resources (HR) both in companies and government agencies. The purpose of this study is to determine the quality of public services in East Telukjambe District. This study uses four elements to analyze the data: data collection, data reduction, data presentation, and conclusions. Source triangulation is used to verify the validity of the data. The results showed that several indicators in the dimension of Tangibel, and Realiability have not been applied in accordance with service standards, which causes the quality of public services in East Telukjambe District has not been maximized. There are two dimensions that have not met service standards: the tangible dimension (physical evidence), which shows the inconvenience in the place of service, the reliability dimension, which shows that the completion time for making E-KTP is still long, The inhibiting factor in this service is the availability of blanks that do not exist, but there are supporting factors in this service, namely complete E-KTP manufacturing service equipment. In this case, the East Telukjambe District government strives to improve service quality by improving services that are less than optimal, realizing input or criticism from service users and improving factors that become obstacles in service.

Keywords : Public Service, MSDM, E-KTP, East Telukjambe District

