

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK BIDANG ADMINISTRASI  
KEPENDUDUKAN DI DESA SUKA MULIA  
KECAMATAN TUNGKAL ILIR KABUPATEN BANYUASIN**

**ABSTRAK**

Slamet Riyadi

Riyanriyadi25@gmail.com

Masalah utama dalam penelitian ini mengenai bagaimana Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan mengenai masalah perekaman e-KTP yang ada di Desa Suka Mulia. Adapun latar belakang penelitian ini adalah bagaimana Kualitas pelayanan publik di Desa Suka Mulia ini mengenai bidang administrasi kependudukan terutama mengenai masalah perekaman e-KTP yang ada di Desa ini kurang berjalan dengan baik, dikarenakan tempat dalam perekaman e-KTP itu sangat jauh sekali. Fasilitas yang ada di kantor kurang baik dan tidak memadai.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Desa Suka Mulia Kecamatan Tungkal Ilir Kabupaten Banyuasin.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan pendekatan analisis deskriptif. Subjek dalam penelitian ini yaitu Kepala Desa Suka Mulia, Sekertaris Desa Suka Mulia, Kasie Pemerintahan Desa, dan perwakilan masyarakat. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara, observasi, dan studi pustaka. Teknik analisis data dalam penelitian ini meliputi pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Desa Suka Mulia Kecamatan Tungkal Ilir Kabupaten Banyuasin sudah berjalan dengan baik.

Kesimpulan dari penelitian ini diukur melalui 5 dimensi dalam pelayanan yakni dimensi sarana dan prasarana, dimensi keandalan, dimensi daya tanggap, dimensi jaminan dan dimensi empati. Dan sarana prasarana disini cenderung belum berjalan dengan baik, hal ini demikian terjadi akibat faktor dan kendala yang mempengaruhi antara lain fasilitas yang ada di kantor kurang memadai dan perekaman e-KTP yang belum ada di Desa Suka Mulia. Dan sosialisasi dari pemerintah untuk melakukan peningkatan dalam kualitas yang ada di Desa.

**Kata Kunci : Kualitas Pelayanan Publik. Administrasi Kependudukan. e-KTP**