

**Tika Ayu Tri Lestari, (1158010312) *The Quality Of E-KTP Service In
Cibeunying Kaler Subdistrict***

Abstract

Quality of service the E-ID CARD is a form of Government of basic services to the people. In serving the community, the Government of problems with regard to conditions of service which is relatively not yet satisfactory. In fact there are still underlying the community regarding the creation of an E-ID CARD. To improve the quality of service the e-ID CARD required optimal service quality improvement on the basis of this is what is behind their researchers to compile the final assignment.

This research aims to improve the quality of service of e-ID in the Office of Subdistrict Cibeunying Kaler. Research methods used are qualitative research methods relevant to the problem due to the penilitian which will be examined by researchers associated with the quality of service of E-ID in the Office Cibeunying Kaler Bandung Subdistrict.

Based on the results of the study will include service quality in speed of service, cleanliness, neatness and employee facilities, friendliness and patience in serving employees, employees who help the help and friendly as well as the attention on the customer, safety and comfort. Quality of service in the Office of Subdistrict Cibeunying Kaler, Bandung City had enough quality has not yet been fullest because there are still aspects that need to be fixed again.

Keywords: Quality, Service, Sub-District Office

uin

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

Tika Ayu Tri Lestari, (1158010312) Kualitas Pelayanan E-KTP Di Kantor Kecamatan Cibeunying Kaler

Abstrak

Kualitas pelayanan E-KTP merupakan salah satu bentuk pelayanan dasar pemerintah kepada masyarakatnya. Dalam melayani masyarakat, pemerintah tidak terlepas dari permasalahan yang berkenaan dengan kondisi pelayanan yang relatif belum memuaskan. Pada kenyataannya masih ada yang dikeluhkan masyarakat mengenai pembuatan E-KTP. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan e-KTP dibutuhkan peningkatan kualitas pelayanan yang optimal atas dasar inilah yang melatar belakangi peneliti untuk menyusun tugas akhir ini.

Penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan e-KTP di Kantor Kecamatan Cibeunying Kaler. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif dikarenakan relevan dengan permasalahan penelitian yang akan diteliti oleh peneliti berkaitan dengan Kualitas Pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Cibeunying Kaler Kota Bandung.

Berdasarkan hasil penelitian pelayanan akan berkualitas apabila meliputi kecepatan pelayanan, kebersihan, kerapihan pegawai dan fasilitas, keramahan dan kesabaran pegawai dalam melayani, pegawai yang membantu yang membantu dan bersahabat serta perhatian pada pelanggan, keamanan dan kenyamanan. Kualitas Pelayanan di Kantor Kecamatan Cibeunying Kaler Kota Bandung sudah cukup berkualitas namun belum maksimal karena masih ada aspek yang harus diperbaiki lagi.

Kata Kunci: Kualitas, Pelayanan, Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP)

uin

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG