

## ABSTRAK

### **Muhamad Aldi Wirahadinata: Efektivitas Pelayanan Publik Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-EL) di Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Sumedang**

Efektivitas Pelayanan Publik merupakan suatu hal yang berkaitan dengan kemampuan seseorang dalam hal melayani. Salah satunya melayani masyarakat yang memiliki pelayanan mudah dengan prosedur yang tidak ribet, cepat, tepat dan memuaskan. Oleh Karena itu, efektivitas pelayanan publik bisa dibilang penting bagi instansi pemerintah karena itulah yang menentukan baik atau buruknya suatu instansi.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas pelayanan publik pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) di Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Sumedang dan untuk mengetahui faktor pendukung serta penghambat yang dihadapi oleh aparatur Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Sumedang dalam proses pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el).

Teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan teori dari Parasuraman, Zeithaml dan Berry yang dikutip dalam buku (Herdiyansyah, 2018) terkait Efektivitas Pelayanan Publik menyatakan bahwa baik buruk atau tidaknya sebuah pelayanan dapat diukur dari seberapa besar kualitas pelayanannya apa bila dilihat dari Tampilan Fisik (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Empathy*). Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara tidak terstruktur dan dokumentasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan publik pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) di Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Sumedang sudah berjalan dengan baik dalam segi pelayanan, namun masih ditemukannya beberapa kendala di bagian sarana dan prasarannya kemudian di jaringan internet yang kadang mengalami *error* sehingga dapat dikatakan pelayanan belum mencapai optimal.

**Kata Kunci** : Efektivitas, Pelayanan Publik, KTP-el.