

RINGKASAN

Dalam rangka mempercepat serta mendukung akurasi terbangunnya *database* kependudukan di kabupaten/kota, provinsi maupun *database* kependudukan secara nasional, pemerintah menerapkan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) mulai tahun 2011. Perubahan KTP non elektronik menjadi KTP-el ini, wewenang pencetakan KTP-el dilakukan oleh Kementerian Dalam Negeri. Namun sejak tahun 2014, wewenang pencetakan KTP-el diserahkan ke daerah tingkat Kabupaten/Kota guna efektivitas pelayanan kependudukan di daerah. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai instansi pelaksana, guna memberikan kepuasan kepada masyarakat dituntut untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanan.

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan KTP-el dan kendala apa saja dalam pelayanan KTP-el di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyumas. Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara mendalam, observasi dan dokumentasi. Adapun teknik pemilihan informan dalam penelitian ini menggunakan *purposive sampling* dan *accidental sampling* dan untuk analisis data menggunakan model analisis interaktif.

Hasil penelitian diketahui bahwa dari aspek *tangibles* belum memadai hal ini terlihat pada ruang tunggu belum mampu memberikan kenyamanan, karena jumlah kursi yang terbatas serta sarana kerja terbatas yang menghambat proses pelayanan. Aspek *reliability* pegawai sudah mampu menerbitkan KTP-el sesuai dengan waktu yang dijanjikan, namun pada sub aspek kecepatan masih kurang karena terbatasnya sarana kerja. Aspek daya tanggap setiap keluhan direspon dengan baik oleh pegawai dan sudah tersedianya kotak saran. Aspek *assurance* pegawai dalam memberikan pelayanan sudah cukup meyakinkan dengan pegawai mengikuti berbagai diklat dan bimtek guna meningkatkan kualitas pegawai, selain itu terlihat dari tindakan pegawai dengan bersikap ramah, sopan, dan satun. Aspek *empathy* pegawai memberikan perhatian kepada masyarakat dan memberikan pelayanan dengan adil. Kendala dalam memberikan pelayanan KTP-el adalah, pertama gangguan non teknis seperti adanya pemadaman listrik. Kedua, terbatasnya blangko untuk mencetak KTP-el karena pegadaannya merupakan wewenang pemerintah pusat. Dan ketiga terbatasnya alat pencetakan KTP-el.

Kata kunci: kualitas pelayanan KTP-el, *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*

SUMMARY

In order to accelerate and support the accuracy of database of population in the district/city, province and database population nationally, the government implement Electronics Identity Card (KTP-el) starting in 2011. Changes in non-electronic identity card population becomes KTP-el, authorized KTP-el card printing to the district/city level for the service effectiveness of the population in the area. Department of Population and Civil Registration as implementing agencies, in order to provide satisfaction to the public are required to improve the quality of service.

This study aimed to describe the service quality of KTP-el and any constraints in service KTP-el in the Department of Demography and Civil Statistic on Banyumas Banyumas Regency. This type of research is qualitative descriptive. Data collected by in-depth interviews, observation, and documentation. The technique of election in the study informants using purposive sampling and accidental sampling and for data analysis used an interactive analysis.

The survey results revealed that the aspects of this case have not adequate tangibles that we can see in the waiting room can not provide the comfortable room, because the number of seats are limited, as well as the limited working facilities which could hinder the ministry. Aspects of reliability employee has been able to issue KTP-el according to the time promised but in sub aspect of speed is still lacking due to limited working facilities. Aspects of responsiveness any complaints responded well by employees and there is suggestion box. Aspect assurance employee for giving service was enough to convince employees attended various training and technical training to improve the quality of employees. Otherwise it can be seen from the actions of employees to be friendly, polite, and courteous. Aspects of employee empathy to give attention to the community and provide services fair. Constraints in providing services KTP-el is the first, non-technical disturbances like their power outage. Second, the limited blank for reviewing print for KTP-el because procurement the authority of the Central Government and the last is limited printing tools for KTP-el.

Keywords: Service Quality of KTP-el, tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy