

**KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN KTP ELEKTRONIK
(STUDI KASUS RELASI KEKUASAAN PEJABAT KECAMATAN
BEKASI SELATAN)**

RESIFA NURLAILY SOIM

ABSTRAK

Peningkatan kualitas pelayanan tidak hanya dibangun melalui kebijakan-kebijakan, tetapi melalui peningkatan kemampuan aparat dalam memberikan berbagai pengetahuan mengenai aturan pelayanan melalui pelatihan struktural pada berbagai tingkatan. Penilaian kinerja pelayanan publik tidak cukup hanya dilakukan dengan menggunakan indikator-indikator yang terkait pada pengguna jasa seperti kepuasan para pengguna layanan. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kualitas pelayanan pembuatan KTP Elektronik yang diberikan oleh Pemerintah Kecamatan Bekasi Selatan yang diukur melalui beberapa indikator kualitas pelayanan, yaitu: jaminan, bukti langsung, empati, daya tanggap, dan kehandalan, serta faktor relasi kekuasaan dan hak warga negara yang menjadi tolak ukur penilaian kualitas pelayanan. Penelitian ini juga dilakukan untuk mengetahui faktor kendala dari kualitas pelayanan yang dapat dilihat dari sarana dan prasarana, prosedur pelayanan, dan kemampuan pegawai. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan pengumpulan data yang diperoleh dari observasi dan wawancara. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pembuatan KTP Elektronik di Kecamatan Bekasi Selatan masih belum maksimal yang dapat dilihat dari jaminan penyelesaian yang belum pasti, sarana dan prasarana yang kurang memadai, kurangnya perhatian dan tanggapan yang baik dari pegawai, daya tanggap pegawai yang kurang serta kurangnya informasi yang diberikan kepada masyarakat mengenai prosedur pelayanan. Peneliti menyarankan agar Pemerintah Kecamatan Bekasi Selatan meningkatkan kinerja pegawai dengan melakukan pelatihan terhadap pegawai, menambah sarana dan prasarana, mengawasi tindakan praktik-praktik ilegal yang masih melekat dan juga memperjelas informasi mengenai prosedur pelayanan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, KTP elektronik, Relasi Kekuasaan, Hak Warga Negara, Kecamatan Bekasi Selatan

**QUALITY OF ELECTRONIC KTP MAKING SERVICES (CASE
STUDY OF POWER RELATIONS OF BEKASI SELATAN DISTRICT
OFFICIALS)**

RESIFA NURLAILY SOIM

ABSTRACT

Improving the quality of service is not only built through policies, but through increasing the ability of officials to provide various knowledge regarding service regulations through structural training at various levels. It is not enough to evaluate the performance of public services using indicators related to service users, such as service user satisfaction. This research was conducted to determine the quality of service for making electronic ID cards provided by the South Bekasi District Government as measured by several service quality indicators, namely: guarantees, direct evidence, empathy, responsiveness, and reliability, as well as factors of power relations and the rights of citizens who become benchmarks for assessing service quality. This research was also conducted to determine the constraining factors of service quality which can be seen from the facilities and infrastructure, service procedures, and employee capabilities. This study used a qualitative descriptive approach by collecting data obtained from observation and interviews. The results of this research indicate that the quality of service for making Electronic KTPs in South Bekasi District is still not optimal, which can be seen from the uncertain settlement guarantee, inadequate facilities and infrastructure, lack of attention and good response from employees, lack of employee responsiveness and lack of information provided to the public regarding service procedures. The researcher suggests that the South Bekasi District Government improve employee performance by conducting training for employees, adding facilities and infrastructure, overseeing illegal practices that are still inherent and also clarifying information about service procedures.

Keywords: *Service Quality, Electronic KTP, Power Relations, Citizens' Rights, South Bekasi District*