

## EVALUASI KUALITAS PELAYANAN DAN PROSEDUR E-KTP DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SLEMAN

Oleh :  
Intan Sejati  
5150111133

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman merupakan instansi pemerintah daerah yang mempunyai kewenangan dan tugas memberikan pelayanan terkait berbagai hal yang dibutuhkan masyarakat, diantaranya yaitu pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik. Pada penelitian ini, bertujuan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan dan prosedur kartu tanda penduduk elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif untuk menggambarkan fakta seperti gambar, dan angka-angka yang tidak dihasilkan melalui pengolahan statistika. Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada lima indikator kualitas pelayanan yaitu berwujud, kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati. Pada kualitas pelayanan kartu tanda penduduk elektronik ini, prosedur operasi standar yang berlaku sudah terpenuhi tetapi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman ini masih memiliki keterbatasan sarana dan prasarana seperti ruang tunggu yang sempit, tidak teraturnya penataan loket, tidak kondusifnya sistem antrian dan kurangnya sosialisasi mengenai berkas persyaratan permohonan Kartu Tanda Penduduk Elektronik.

*Kata kunci: kualitas pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik, Kualitas*

*pelayanan yaitu berwujud, kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati.*

*THE QUALITY EVALUATION OF E-KTP SERVICES AND PROCEDURES IN THE  
POPULATION AND CIVIL REGISTRATION OF SLEMAN DISTRICT*

*Intan Sejati  
5150111133*

*The Office of Population and Civil Registration of Sleman Regency is a local government agency that has the authority and duty to provide services related to any matters that is needed by the community, including the service of making Electronic Identity Cards. This study aims to evaluate the quality of services and procedures for electronic identity cards at the Population and Civil Registry Office of Sleman Regency. This study uses qualitative methods to describe facts such as pictures, and figures not generated through statistical processing. To find out the quality of service that is felt significantly by consumers, there are five indicators of service quality that are tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy. In the service quality of this electronic identity card, the standard operating procedures in force have been fulfilled but the Population and Civil Registry Service of the Sleman Regency still has limited facilities and infrastructure such as a narrow waiting room, irregular arrangement of counters, non-conducive queuing system and lack of socialization regarding file of application requirements for Electronic Resident Identity Card.*

*Keywords: Service quality, Electronic Resident Identity Card, Quality of service, Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy.*