

Analisis kualitas pelayanan publik: studi kasus pelayanan electronic-Kartu Tanda Penduduk di Kecamatan Cikarang Pusat Kabupaten Bekasi pada tahun 2017 = The Analysis of public services: case study of e-KTP service in District Cikarang Pusat Bekasi Regency 2017

Asiando Lukertius S., author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20465791&lokasi=lokal>

---

Abstrak

Skripsi ini membahas mengenai kualitas pelayanan publik dengan studi kasus pelayanan e-KTP di Kecamatan Cikarang Pusat Kabupaten Bekasi. Tujuan dari skripsi ini adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan e-KTP di Kecamatan Cikarang Pusat berdasarkan konsep dan teori yang relevan. Selain itu skripsi ini bertujuan untuk menjabarkan kendala yang dihadapi dalam pelayanannya. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan post-positivist dengan jenis penelitian deskriptif serta metode pengumpulan data berupa mix method.

Berdasarkan konsep dimensi pelayanan publik Valerie A. Zeithaml dan Marry Jo Bitner yang meliputi dimensi tangible, dimensi reliability, dimensi responsiveness, dimensi assurance, dan dimensi empathy, kualitas pelayanan publik yaitu pelayanan e-KTP di Kecamatan Cikarang Pusat Kabupaten Bekasi sudah cukup baik pada tahun 2017, namun terdapat satu dimensi yang mendapatkan nilai buruk, yaitu dimensi assurance.

*This thesis discusses the quality of public service with case study of e-KTP services in Kecamatan Cikarang Pusat of Kabupaten Bekasi. This thesis aims to know how the quality of e-KTP services in Kecamatan Cikarang Pusat based on relevant concepts and theories. In addition, this thesis aims to describe the obstacles encountered in the service. The approach used in this research is post-positivist approach with descriptive research type and data collection method in the form of mix method.*

Based on the concept of public service dimension Valerie A. Zeithaml and Marry Jo Bitner covering tangible dimension, reliability dimension, responsiveness dimension, assurance dimension, and empathy dimension, public service quality is e-KTP services in Kecamatan Cikarang Pusat of Kabupaten Bekasi is good enough in year 2017, but there is one dimension that gets a bad score, namely the assurance dimension.