

## Kualitas Pelayanan e-KTP di Kelurahan Cisalak Pasar Kota Depok = The Quality of e-KTP Services in Kelurahan Cisalak Pasar

Nisrina Vantika Ramadhani, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20500329&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

#### <b>ABSTRAK</b>

Penelitian ini membahas kualitas pelayanan e-KTP di Kelurahan Cisalak Pasar melalui hasil penelitian mengenai kepuasan masyarakat yang telah melakukan pelayanan tersebut. Pembahasan penelitian ini menggunakan teori kualitas pelayanan oleh A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, dan Leonard L. Berry yang terdiri dari lima dimensi yakni, bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan, serta empati. Pendekatan penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data berupa survei dan wawancara mendalam dengan masyarakat yang telah melakukan pelayanan e-KTP di Kelurahan Cisalak Pasar. Hasil penelitian menunjukkan terdapat kesenjangan antara kualitas pelayanan yang diberikan dengan yang diharapkan oleh masyarakat. Kesenjangan ini menunjukkan bahwa harapan pengguna akan ke lima dimensi lebih tinggi dibandingkan dengan kenyataan yang diterima di lapangan. Semakin kecil nilai kesenjangannya, maka dapat dikatakan pelayanannya semakin baik. Nilai kesenjangan rata rata terendah berada pada dimensi tangibles (bukti fisik), yaitu sebesar -0.30, maka dimensi tangibles (bukti fisik) ini merupakan dimensi yang paling baik. Sedangkan nilai kesenjangan rata rata tertinggi berada pada dimensi empathy (empati), yaitu sebesar 0.43, maka dimensi empathy (jaminan) dapat dikatakan kurang baik dan perlu diperbaiki. Tingkat kesesuaian dari hasil analisis antara harapan pengguna dengan kenyataan secara keseluruhan sebesar 68.28%. Berdasarkan penilaian tersebut, dapat dikatakan kepuasan responden mengenai pelayanan e-KTP di Kelurahan Cisalak Pasar sudah memuaskan. Hasil dari penelitian menyarankan petugas diberikan pelatihan atau training mengenai pelayanan prima. Sehingga masyarakat lebih merasa di priorotaskan dan mendapatkan pelayanan yang baik.

<hr>

#### <i><b>ABSTRACT</b></i>

This research discussed the quality of e-KTP services in Kelurahan Cisalak Pasar through the results of research on the satisfaction of the people who have had these services. The discussion of this research uses the theory of service quality by A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry which consists of five dimensions namely, physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. This research approach uses a quantitative approach with data collection techniques in the form of surveys and in-depth interviews with communities that have provided e-KTP services in Cisalak Pasar Village. The results showed that there was a gap between the quality of services provided and those expected by the community. This gap shows that the users expectations of the five dimensions are higher than the reality received in the field. The smaller the gap value, the better service can be said. The lowest average gap value is in the tangibles (physical proof) dimension, which is -0.30, so this tangibles (physical proof) dimension is the best dimension. While the highest average gap value is in the empathy dimension (empathy), which is equal to 0.43, then the empathy dimension (guarantee) can be said to be unfavorable and needs to be improved. The level of concordance of the results of the analysis between user expectations with overall

reality of 68.28%. Based on this assessment, it can be said that respondents satisfaction regarding e-KTP services in Cisalak Pasar Village is satisfactory. The results of the study suggest that officers are given training on excellent service. So that people feel more prioritized and get good service.<i/>