

Analisis Kualitas Pelayanan Perekaman e-KTP di Kelurahan Gandul Kota Depok = Analysis of Service Quality of e-KTP Recording in Kelurahan Gandul Kota Depok

Farrell Mochammad Rifqy, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20522743&lokasi=lokal>

Abstrak

Kualitas pelayanan perekaman e-KTP di Kelurahan Gandul, Kota Depok menghadapi beberapa kendala yang dapat menghambat proses pelayanan. Berangkat dari konteks tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis kualitas pelayanan pencatatan e-KTP di Kelurahan Gandul, Kota Depok. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dengan penelitian deskriptif dan metode pengumpulan data berupa mixed method. Adapun jumlah responden dalam penelitian ini adalah 100 orang yang diperoleh melalui kuesioner online dan offline. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pencatatan e-KTP di Kelurahan Gandul Kota Depok berada pada kategori baik. Hal ini terlihat dari lima dimensi Service Performance (SERVPERF) yang dikemukakan oleh Cronin & Taylor (1992), yang terdiri dari dimensi Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy. Namun pada masing-masing indikator yang terdapat pada kelima dimensi tersebut terdapat beberapa hal yang harus diperbaiki dan ditingkatkan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan pencatatan e-KTP di Kelurahan Gandul Kota Depok.

.....The quality of e-KTP recording services in Kelurahan Gandul, Kota Depok faces several obstacles that can detain the service process. Based on that, this research aims to describe and analyze the quality of e-KTP recording services in Kelurahan Gandul, Kota Depok. The approach used in this study is a quantitative approach with descriptive research and data collection methods in the form of mixed methods. The number of respondents in this study were 100 people obtained through online and offline questionnaires. The results of this study indicate that the quality of e-KTP recording services in Kelurahan Gandul is in the good quality category. This can be seen from the five dimensions of Service Performance (SERVPERF) proposed by Cronin & Taylor (1992) which consist of the Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy dimensions. However, ini each of the indicators contained in the five dimensions, there are several things that must be improved in order to improve the quality of e-KTP recording services in Kelurahan Gandul, Kota Depok.