

ABSTRAK

Hayat (2017:57) menyatakan kinerja yang baik, ditopang dengan kompetensi yang dimiliki aparatur pelayan dan akan menghasilkan pelayanan yang prima serta profesional. Profesionalitas kinerja pada petugas pelayanan ditunjang oleh sikap dan perilaku dalam pemberian layanan. Begitupun pembuatan E-KTP merupakan salah satu wujud pelayanan dasar pemerintah kepada masyarakatnya, dan juga merupakan unsur penting dalam administrasi kependudukan. Tinjauan ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana proses pembuatan E-KTP (Kartu Tanda Penduduk Elektronik) di Kecamatan Ujungberung kota Bandung, serta mengetahui hambatan apa yang dapat mempengaruhi kinerja petugas dalam pembuatan e-KTP. Metode penelitian yang digunakan adalah pengumpulan data Penelitian Lapangan yaitu meneliti secara langsung tempat kerja praktik dengan cara observasi dan wawancara kepada petugas aparatur dan masyarakat di Kecamatan Ujung Berung. Hasil penelitian menunjukkan masih adanya hambatan dari pelayanan publik terkait dengan pengurusan E-KTP di Kecamatan Ujungberung dapat dikatakan belum maksimal, karena SOP ternyata belum dapat dijalankan dengan baik. Dan petugas tidak dapat memberikan kepastian waktu kepada masyarakat. Solusi yang diberikan untuk jaminan waktu pelayanan pembuatan E-KTP di Kecamatan Ujungberung bisa berkomunikasi langsung atau berkoordinasi dengan dinas atau instansi terkait ketersediaan bahan untuk pembuatan E-KTP agar masyarakat tidak menunggu terlalu lama dalam pengurusan E-KTP.

Kata Kunci : Kinerja Pelayanan Publik, Pembuatan E-KTP

ABSTRACT

Hayat (2017: 57) states that good performance is supported by the competence of the servant apparatus and will produce excellent and professional service. Professional performance in service officers is supported by attitudes and behaviors in service delivery. Likewise, making E-KTP is a form of basic government services to the community, and is also an important element in population administration. This review was conducted to determine how the process of making E-KTP (Electronic Identity Card) in Ujung Berung District, Bandung city, and to find out what obstacles can affect the performance of officers in making e-KTP. The research method used was field research data collection, namely directly examining the work place practice by means of observation and interviews with officials and the community in Ujung Berung District. The results showed that there were still obstacles from public services related to the management of E-KTP in Ujungberung Subdistrict. And officers can not provide certainty of time to the community. The solution provided is to guarantee the service time of making E-KTP in Ujungberung District, which can communicate directly or coordinate with agencies or agencies regarding the availability of materials for making E-KTPs so that the community does not wait too long in arranging E-KTP.

Keywords: Public Service Performance, Making E-KTP