

## INTISARI

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, birokrasi pemerintah bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat. Pelayanan yang telah diberikan perlu diukur untuk mengetahui apakah birokrasi pemerintah telah berhasil menyelenggarakan pelayanan dengan baik dan apakah dibutuhkan pengembangan pelayanan. Penelitian ini dilakukan untuk mendeskripsikan kinerja pelayanan pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el), mendeskripsikan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pengurusan KTP-el, mengetahui hubungan antara kinerja pelayanan pengurusan KTP-el dengan kepuasan masyarakat, dan menganalisis kebutuhan pengembangan pelayanan pengurusan KTP-el.

Penelitian ini menggunakan metode survei untuk *sampling* dan analisis kuantitatif untuk analisis datanya. Sampel yang diambil adalah 100 orang dari seluruh populasi 26.400 orang. Data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data sekunder dan data primer. Variabel dalam penelitian terdiri dari variabel independen adalah kinerja pelayanan pengurusan KTP-el yang diukur melalui dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* dan variabel dependen adalah kepuasan masyarakat diukur melalui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berdasarkan KEP/25/M.PAN/2004.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pelayanan pengurusan KTP-el di Kecamatan Rambang Dangku masih rendah, hal ini dilihat dari lima unsur pengukuran kinerja pelayanan, tiga unsur diantaranya *tangibles*, *assurance*, dan *emphaty* melemahkan persepsi pengguna pelayanan mengenai kinerja pelayanan KTP-el di Kecamatan Rambang Dangku. Kepuasan masyarakat masih rendah, karena unsur kepuasan tentang proses pelayanan dilihat dari tanggung jawab petugas dan keadilan mendapatkan pelayanan masih rendah yang membuat pengguna pelayanan merasa belum puas dengan pelayanan yang diterimanya. Hasil penelitian menunjukkan ada hubungan yang sangat kuat antara kinerja pelayanan dengan kepuasan masyarakat, dan terdapat perbedaan persepsi pengguna terhadap kinerja pelayanan dan kepuasan masyarakat, dimana pengguna yang berada di lokasi dekat dan akses mudah ke pusat pelayanan jumlahnya lebih banyak mempersepsikan kinerja pelayanan dan kepuasan masyarakat rendah karena keberadaan pusat pelayanan yang disekitar lingkungan tempat tinggal, membuat pengguna yang berlokasi dekat lebih sering melihat kinerja pelayanan yang diberikan petugas. Dalam pengembangan pelayanan pengurusan KTP-el di Kecamatan Rambang Dangku adalah perlu dilakukan sosialisasi program KTP-el, optimalisasi kinerja petugas pelayanan, perbaikan fasilitas pendukung pelayanan KTP elektronik untuk pengguna, dan inovasi media untuk tempat keluhan dan aspirasi yang disampaikan masyarakat.

**Kata kunci : kinerja pelayanan, KTP-el, kepuasan masyarakat**

## ABSTRACT

*In the public service, government bureaucracy is responsible for providing the best service to the community in order to create the well-being of society. The services given need to be measured to know whether the government bureaucracy has successfully hosted the service properly and whether necessary the development of service. The purpose of this study was to describe the performance of the Electronic Identity Card (e-ID) service, describe the satisfaction of society against performance of the e-ID service, knowing the relationship between the performance of an e-ID services with the satisfaction of society, and analyzing the needs of the development of the e-ID service.*

*This research used a survey method for sampling and quantitative analysis for data analysis. The samples taken are 100 peoples from all of this population 26.400 peoples. The research consists of a variable in the independent variable is the performance of the e-ID services as measured by tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy dimension, the dependent variable is community satisfaction measured through Community Satisfaction Index based on KEP/25/M.PAN/2004.*

*The research results showed that performance of the service of the management of e-ID in district Rambang Dangku is still low, it is seen from the five elements performance measurement service, three elements include tangibles, assurance, and empathy of service users perception of empathy regarding performance of service e-ID in district Rambang Dangku. Satisfaction of the public is still low, because the element of satisfaction regarding service of process seen from the indicators of the responsibility of officers and justice officer to get services is still low which makes the service was not satisfied with the service they receive. The research results indicate there is a very strong relationship between the performance of services to the satisfaction of the community, and there is a difference in the perception of the user against the performance of the service and the satisfaction of the community, where users are located in close location and easy access to the service center outnumber perceive service performance and community satisfaction low. This is because of the existence of the service centers around the neighbourhood, making users located near more often look at the performance of the ministries officials. In the development of service management of e-ID in district Rambang Dangku is needed to be done was done socializing the program e-ID, optimization of the performance of the officer's service, repair service of the e-ID support facilities for users, and innovation for the media complaints and aspirations delivered community.*

**Keywords:** *service performance, e-ID, satisfaction of society*