

ABSTRACT

The problem in this study is the low service of Electronic KTP in Bandung Regency, from the background of research problems, researchers identified the problem to be as follows:

- 1. What is the E-government-based Population Administration Service in Bandung Regency.*
- 2. Inhibiting factors and supporting factors for E-government based population administration services in Bandung Regency.*
- 3. Efforts made in e-government-based population administration services in Bandung Regency.*

The theory that the researchers used in this study was the theory of service quality developed by Zeithml which was quoted by Hardiyansyah, (2018: 63), namely: Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy. The research method used by researchers is Descriptive Qualitative, using primary and secondary data sources, data collection techniques that researchers do is, by Participant Observation, In-depth Interviews, and documentation. Based on the research shows that the population administration service in Bandung Regency has not been optimal, specifically Electronic KTP services, and lack of availability of blank Electricity KTP in human resources in Bandung Regency, and Community culture and culture in Bandung Regency become the inhibiting factors of E-government implementation in KTP service Electronic. The efforts made by Disdukcapil Bandung Regency are as follows, ball pick-up service, Saturday-Sunday service, information service through consumer complaints through Disdukcapil Website, Use of Media Sisial, such as Whatsup, Tweeter, Instragram, Intelligent Information Services via SMS Gateway,

Keys Word: KTP Elektronik, E-government,

ABSTRAK

Masalah dalam penelitian ini adalah masih rendahnya pelayanan KTP Elektronik di Kabupaten Bandung, dari latar belakang masalah penelitian, peneliti mengidentifikasi masalah menjadi sebagai berikut:

1. Bagaimana Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis *E-government* di Kabupaten Bandung.
2. Faktor penghambat dan faktor pendukung pelayanan administrasi kependudukan berbasis *E-government* di Kabupaten Bandung.
3. Upaya yang dilakukan dalam pelayanan administrasi kependudukan berbasis *e-government* di Kabupaten Bandung.

Teori yang peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah teori kualitas pelayanan yang dikembangkan oleh Zeithml yang di kutip oleh Hardiyansyah, (2018: 63), yaitu: *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy*.

Metode penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah Deskriptif Kualitatif, dengan menggunakan sumber data primer dan sekunder, teknik pengumpulan data yang peneliti lakukan adalah, dengan cara Observasi Partisipan, Wawancara mendalam, dan dokumentasi.

Berdasarkan penelitian menunjukkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Bandung belum Optimal, khusus nya pelayanan KTP Elektronik, dan kurangnya ketersediaan blanko KTP Elektronik sumber daya manusia Disdukcapil Kabupaten Bandung, dan Budaya masyarakat maupun karakteristik wilayah Kabupaten Bandung menjadi Faktor penghambat penerapan E-government dalam pelayanan KTP Elektronik. Upaya yang dilakukan oleh Disdukcapil Kabupaten Bandung adalah sebagai berikut, pelayanan jemput bola, pelayanan sabtu-minggu, pelayanan informasi melalui pengaduan konsumen melalui Website Disdukcapil, Pemanfaatan Media Sosial, seperti Whatsup, Tweeter, Instagram, Layanan Informasi cerdas melalui SMS Gateway.

Kata Kunci : : KTP Elektronik, E-government,