

ABSTRACT

This research is motivated by the low level of Electronic Identity Card Making Services in Kecamatan Solokan Jeruk Kabupaten Bandung. Based on the research background, the research objective was to find out and analyze in depth how the Identity Card Making Service in Kecamatan Solokan Jeruk, Kabupaten Bandung. The theory used in this research is Service Quality Theory according to Parasuraman where there are five dimensions, namely: Tangible, or physical evidence, Reliability, or reliability, Responsiveness, or response, Assurance, or assurance, Empathy or empathy. The research method used in this research is descriptive research method, with a qualitative approach. Data obtained through literature study, participant observation, in-depth interviews and documentation. Determination of informants was done by using purposive sampling technique. The results showed that in the Services for Making Electronic Identity Cards in Kecamatan Solokan Jeruk, Kabupaten Bandung, the implementation experienced obstacles in the service process, namely the internet network was often disrupted, computers had errors, blank ID cards were not available, and limited budget. The efforts made by Solokan Jeruk to overcome the inhibiting factors in the Electronic Identity Card Making Service are as follows: Improve coordination with DISDUKCAPIL Kabupaten Bandung, Coordination with the Kabupaten Bandung Communication and Information Office, There is always maintenance of internet network devices and updating data regularly.

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh masih rendahnya Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Di Kecamatan Solokan Jeruk Kabupaten Bandung. Berdasarkan latar belakang penelitian, Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui dan menganalisis secara mendalam bagaimana Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk di Kecamatan Solokan Jeruk Kabupaten Bandung. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah Teori Kualitas Pelayanan menurut Parasuraman dimana terdapat lima dimensi yaitu : *Tangible*, atau bukti fisik, *Reliability*, atau kehandalan, *Responsiveness*, atau tanggapan, *Assurance*, atau jaminan, *Empathy* atau empati. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif, dengan pendekatan kualitatif. Data diperoleh melalui studi pustaka, observasi partisipan, wawancara mendalam dan dokumentasi. Penentuan informan dilakukan dengan teknik purposive sampling. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Di Kecamatan Solokan Jeruk Kabupaten Bandung paksananya mengalami hambatan dalam proses pelayanan yaitu Jaringan internet sering terganggu, Komputer terjadi eror, Blangko KTP yang habis tidak tersedia, Terbatasnya Anggaran. Upaya yang dilakukan Solokan Jeruk untuk mengatasi faktor penghambat dalam Pelayanan KTP Elektronik adalah sebagai berikut: Meningkatkan koordinasi dengan DISDUKCAPIL Kabupaten Bandung, Koordinasi dengan Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Bandung, Selalu ada pemeliharaan perangkat jaringan internet dan meng *update* data secara berkala.