

ABSTRAK

SARWINDA. Pelayanan E-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa. (Dibimbing oleh Dr. Muhammad Isa Ansari, M.Si dan Nurbiah Tahir, S.Sos., M.AP).

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui sistem, ketersediaan informasi, bentuk layanan dan feedback dari penerapan pelayanan KTP-el pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa.

Metode penelitian dengan lokasi penelitian ini dilaksanakan di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil yang berlokasi di Kabupaten Gowa. Pemilihan tempat dan lokasi penelitian dengan alasan yaitu peneliti ingin mengetahui kasus pelayanan KTP-eL di instansi tersebut. Jenis penelitian kualitatif dengan sumber data terdiri atas data primer dan data sekunder. Informan penelitian terdiri atas Kepala Dinas, pegawai dan masyarakat yang menggunakan pelayanan KTP-el. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi dan pedoman wawancara. Teknik analisis data meliputi reduksi data, penyajian data dan verifikasi.

Hasil penelitian menemukan bahwa sistem dari penerapan pelayanan KTP-el telah diterapkan sesuai dengan input, proses dan output data pemohon yang wajib memiliki KTP dan telah teregistrasi dalam sistem online pada database kependudukan nasional. Ketersediaan informasi dari penerapan pelayanan KTP-el telah disesuaikan dengan kebutuhan perolehan informasi yang bersifat objektif, subjektif dan general untuk mendapatkan NIK yang sesuai KK yang teregistrasi. Bentuk layanan dari penerapan pelayanan KTP-el ditunjukkan oleh pegawai dalam melayani pemohon berupa kualitas layanan interaksi, lingkungan fisik dan hasil untuk menjamin terwujudnya harapan pelayanan penerbitan KTP-el. Bentuk feedback dari penerapan pelayanan KTP-el telah ditindaklanjuti oleh pegawai berdasarkan kesesuaian, efektif, ketepatan waktu dan prosedural dari kegiatan pelayanan penerbitan KTP-el.

Kata kunci: Pelayanan e-KTP