

## SINOPSIS

Kantor Kecamatan Bantul adalah salah satu instansi pelayanan masyarakat yang berada di Kabupaten Bantul. Peningkatan kualitas pelayanan yang menjadi tuntutan masyarakat harus di penuhi oleh aparat kecamatan sebagai penyelenggara pemerintah di kecamatan. Karena pada dasarnya menerima pelayanan yang memuaskan dari aparat pemerintah merupakan hak yang dimiliki setiap warga masyarakat. Dengan pelayanan yang diterima tersebut maka diharapkan masyarakat akan berpartisipasi aktif dalam mendukung tugas-tugas aparat pemerintah, sehingga terjadi keseimbangan antara hak yang ditetapkan oleh masyarakat dan kewajiban yang harus dijalankan sebagai warga negara. Pelayanan yang diberikan tanpa memandang status, pangkat, dan golongan dari suatu masyarakat. Pada saat yang sama masyarakat mempunyai hak yang sama untuk memperoleh pelayanan tersebut dengan landasan yang bersifat umum dalam bentuk pedoman tata laksana pelayanan umum. Dari paparan di atas saya tertarik melakukan observasi di Kecamatan Bantul tentang persepsi masyarakat terhadap pelayanan pembuatan E-KTP di kecamatan tersebut.

Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Tehnik-tehnik pengumpulan data yang digunakan dokumentasi untuk melengkapi informasi, wawancara yakni memberikan pertanyaan secara langsung kepada responden dan kuesioner untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan E-KTP, tehnik analisis data yang digunakan adalah analisa kualitatif, dimana data yang diperoleh, diklasifikasikan, digambarkan dengan kata-kata atau kalimat menurut kategori untuk memperoleh kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelayanan E-KTP terhadap kinerja Kantor Kecamatan Bantul sudah menunjukkan kerja yang baik, kondisi ini dapat di lihat dari fakta-fakta sebagai berikut: 1) Dapat di lihat hasil diatas nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kecamatan Bantul bahwa kualitas pelayanan E-KTP sudah di laksanakan dengan baik dengan bobot nilai 76,3. 2) Indikator yang tertinggi dalam unsur pelayanan E-KTP di Kecamatan Bantul adalah Persyaratan Pelayanan E-KTP dengan Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan 3,30. 3) Indikator yang terendah dalam unsur pelayanan E-KTP di Kecamatan Bantul adalah Kecepatan Pelayanan E-KTP dengan Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan 2,56. 4) Rekomendasi dalam penelitian ini adalah semua system di yang berkaitan dengan E-KTP harus di di lakukan di Kecamatan Bantul tidak perlu systemnya harus ke Jakarta agar memudahkan pelayanan kalau di Jakarta akan masyarakat harus menunggu lama, dari hasil pengiriman dan belum lagi salah data dalam E-KTP itu sendiri. Semua urusan tentang E-KTP harus gratis. Bukan hanya saat promosi E-KTP Agar masyarakat antusias ke E-KTP kalau gratis masyarakat bisa sedikit memanjakan dirinya, dan lebih tertarik untuk membuat E-KTP.