

ABSTRAK

Kualitas pelayanan pembuatan KTP-el yang dilakukan di kantor kecamatan Seyegan harus memiliki pelayanan yang prima dan dapat diterima dengan baik oleh masyarakat. Pelayanan publik yang dibutuhkan tersebut harus menerapkan standar pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat seperti biaya gratis, tidak membedakan masyarakat yang satu dengan lainnya, cepat dan tanggap dalam pelayanan, sikap sopan terhadap masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat penilaian kepuasan masyarakat tentang pelayanan pembuatan KTP-el di kantor kecamatan Seyegan dan untuk mengetahui apa saja faktor-faktor yang menghambat dan mendukung jalannya pelayanan pembuatan KTP-el tersebut. Penelitian ini adalah penelitian lapangan dengan menggunakan metode kuantitatif dengan menyebarkan kuisioner sebanyak 100 responden yang telah membuat KTP-el dan wawancara dengan narasumber di kantor kecamatan Seyegan. Penilaian kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat tersebut menggunakan Indikator bukti langsung (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), empati (*emphaty*), jaminan (*assurance*). Dan akan di nilai satu -satu oleh responden yang berjumlah 100. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan pembuatan KTP-el sudah memenuhi standar pelayanan dalam hal kedisiplinan, pengetahuan, prosedur pembuatan KTP-el, sarana dan prasarana yang ada, serta jaminan KTP-el legal dimata hukum jika dibuat di kantor kecamatan Seyegan. Yang mengambat dalam pelayanan KTP-el adalah ketidak tepatan waktu dalam pembuatan KTP-el, lambatnya pelayanan dan kualitas KTP yang tidak bagus.

Kata Kunci :Kualitas Pelayanan, KTP-el