

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi Efektivitas Pelayanan e-KTP di Kecamatan Cipaku belum optimal. Hal itu terlihat dari beberapa indikator masalah yaitu masih adanya keterlambatan waktu dan informasi dari pihak kecamatan dalam hal pembuatan e-KTP. Metode yang digunakan adalah kualitatif. Jumlah informan dalam penelitian ini adalah sebanyak 5 orang. Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang dapat dilakukan meliputi observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik pengolahan/analisis data dalam penelitian ini yaitu, reduksi data, tampilan data verifikasi kesimpulan.

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa Efektivitas Pelayanan e-KTP di Kecamatan Cipaku secara umum kurang berjalan dengan optimal sesuai dengan tiga faktor untuk mengetahui efektivitas pelayanan menurut Sondang P. Siagian dalam Nur'aini (2021:2569) seperti: lamanya waktu untuk pembuatan e-KTP, kurangnya ketelitian dari pemberi layanan kepada pemohon pembuatan e-KTP, kurangnya keramahan pemberi layanan kepada Masyarakat pemohon. Untuk mengatasi hambatan-hambatan dilakukan upaya-upaya diantaranya meningkatkan ketepatan waktu dalam pembuatan e-KTP, meningkatkan ketelitian dan responsivitas pegawai dalam proses pelayanan, serta pentingnya pemberi layanan memberikan layanan yang efektif tidak berbelit-belit sehingga memudahkan masyarakat pemohon dalam pembuatan e-KTP di Kecamatan Cipaku.

Kata Kunci : efektivitas pelayanan e-KTP