

Abstrak

Diberlakukannya sistem desentralisasi pada daerah bertujuan untuk melaksanakan reformasi birokrasi disegala lini. Reformasi ini diharapkan dapat menciptakan pelayanan yang lebih mudah diakses oleh masyarakat secara umum. Salahsatu tolak ukur keberhasilan reformasi birokrasi adalah dilihat dari tingkat kualitas pelayanan yang diberikan. Seperti halnya kualitas pelayanan E-KTP yang menjadi obyek analisis pada penelitian ini, masih mengalami berbagai permasalahan, baik yang bersumber dari internal maupun eksternal organisasi. Oleh sebab itu, penelitian ini diarahkan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Dempo Selatan Kota Pagar Alam. Dengan menggunakan teori Pelayanan, yang terakumulasi melalui beberapa dimensi seperti *Tangible, Reability, Responsiveness, Assurance dan Empathy*. Dari lima dimensi tersebut selanjutnya dijabarkan melalui beberapa indikator untuk mengukur bagaimana kualitas pelayanan E-KTP dan faktor-faktor apa saja yang mempengaruhinya. Metode analisis yang digunakan adalah analisis kualitatif yang diperkuat oleh analisis kuantitatif. Kedua metode tersebut selanjutnya dijelaskan secara deskriptif. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan teknik wawancara, dokumentasi, observasi dan angket/kuesioner. Sedangkan penentuan informan dilakukan dengan teknik *Purposive Sampling* pada pemerintah Kecamatan Dempo selatan serta beberapa masyarakat yang telah melakukan pelayanan. Hasil penelitian menemukan bahwa kualitas pelayan E-KTP berada pada kategori cukup baik Faktor pendukung kualitas pelayanan E-KTP terdiri dari Jenjang pendidikan pegawai dan sikap/perilaku pegawai dalam memberikan pelayanan. Faktor penghambat kualitas pelayanan adalah peralatan dan ruang kerja, tidak ada kepastian *reward*, minimnya jumlah sumberdaya aparatur serta adanya pemadaman listrik.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan; E-KTP.