

## Kualitas pelayanan publik dalam pelayanan kartu tanda penduduk di Kecamatan Ngada Bawah Kabupaten Ngada

Bernadinus Mere, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=71639&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Penelitian tentang kualitas pelayanan publik dalam pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Kecamatan Ngada Bawah ini, berawal dari sikap dan penilaian masyarakat akan kualitas pelayanan birokrasi yang akhir-akhir ini hangat dibicarakan. Rendahnya kualitas pelayanan mengakibatkan citra birokrasi sebagai personifikasi negara menjadi buruk dimata publik. Sebagai personafikasi negara maka tugas aparat birokrasi adalah sebagai public servant untuk melayani masyarakat yang pada akhirnya mengarah kepada kesejahteraan masyarakat.

Dalam penelitian kualitas pelayanan publik dalam pelayanan Kartu Tanda Penduduk yang menjadi sasaran utama, sehingga masalah utama dalam penelitian ini adalah bagaimanakah kualitas pelayanan Kartu Tanda Penduduk di Kecamatan Ngada Bawah?

Kualitas pelayanan publik yang akan diteliti meliputi beberapa dimensi yang meliputi responsiveness, empathy, tangibles, reliability, serta assurance yang ditunjukkan aparat terhadap masyarakat sebagai penerima layanan KTP.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif yakni kuesioner yang telah diisi oleh responder dan diolah secara manual untuk melihat prosentase dari masing indikator dan kemudian melihat secara keseluruhan dimensi yang ada. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan KTP yang diberikan petugas kepada masyarakat yang ada di Kecamatan Ngada Bawah yang masih kurang baik terungkap melalui jawaban responden yang memberikan jawaban rata-rata pada skor 3 dari masing-masing indikator yang ada.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan KTP di Kecamatan Ngada Bawah adalah dengan penanaman pemahaman kepada petugas pelayanan KTP akan kesadaran bahwa aparat merupakan pelayan yang harus melayani warga masyarakat sebagai pemilik pemerintahan dengan memperhatikan aspek-aspek responsiveness, tangibles, reliability, empathy, maupun assurance, serta perlu adanya kajian lanjutan untuk mengetahui faktor lain yang mempengaruhi kualitas pelayanan di Kecamatan Ngada Bawah.