

ABSTRAK

Afrizal Firqin Taufiqi.* Dr. Ria Angin M.Si.,* **PELAYANAN SEKTOR PUBLIK PEMBUATAN ELEKTRONIK KARTU TANDA PENDUDUK (E-KTP) DIMASA PANDEMI COVID-19 (Studi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Situbondo), Universitas Muhammadiyah Jember, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program Studi Ilmu Pemerintahan.**

Tulisan ini bertujuan untuk mendeskripsikan pelayanan publik di masa pandemi Covid-19 yang membawa dampak yang besar bagi masyarakat. Penelitian ini sebagai riset awal dalam pelayanan publik yang difokuskan pada layanan e-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Situbondo. Layanan e-KTP menjadi prioritas Pelayanan publik merupakan sebagai kegiatan yang diberikan untuk memenuhi kebutuhan bagi setiap orang atau masyarakat. Maka dari itu pemerintah harus mempunyai strategi dalam menangani serta melayani berbagai masalah dan tanggapan dari masyarakat. Layanan pembuatan e-KTP diukur dari berbagai dimensi kualitas pelayanan seperti, reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik. Dengan pendekatan kualitatif, data diperoleh berdasarkan hasil observasi dan wawancara, diketahui bahwa pelayanan administrasi pembuatan e-KTP belum dilakukan secara maksimal dengan mengikuti perubahan selama masa pandemi, permasalahan yang muncul sebelum pandemi tetap terjadi sehingga kurang memberikan kepuasan kepada masyarakat, hal ini dilihat dari sarana prasarana yang masih kurang menyesuaikan dengan kondisi pandemi, kurangnya ketanggapan dan perhatian dari staf dan pegawai, jaminan kepastian penyelesaian yang tidak sesuai dengan ketentuan aturan yang ditentukan menjadi tantangan dalam penerapan dimensi pelayanan e-KTP.

Kata kunci: Pandemi Covid-19-, Pelayanan Publik & E-KTP

ABSTRACT

Afrizal Firqin Taufiqi.* Dr. Ria Angin M.Si.,* **PUBLIC SECTOR SERVICES IN THE ELECTRONIC MAKING OF POPULATION CARD (E-KTP) DURING THE COVID-19 PANDEMIC (Study of the Population and Civil Registry Office of Situbondo Regency), Muhammadiyah University of Jember, Faculty of Social and Political Sciences Study Program Public administration.**

This paper aims to describe public services during the Covid-19 pandemic which had a major impact on the community. This research is an initial research in public services that is focused on e-KTP services at the Population and Civil Registry Office of Situbondo Regency. E-KTP service is a priority Public service is an activity provided to meet the needs of every person or community. Therefore, the government must have a strategy in dealing with and serving various problems and responses from the community. E-KTP manufacturing services are measured by various dimensions of service quality, such as reliability, responsiveness, assurance, empathy and physical evidence. With a qualitative approach, data obtained based on observations and interviews, it is known that administrative services for making e-KTP have not been carried out optimally by following changes during the pandemic, problems that arose before the pandemic still occurred so that they did not give satisfaction to the community, this is seen from the facilities infrastructure that is still not adapting to pandemic conditions, lack of responsiveness and attention from staff and employees, guarantees of settlement certainty that are not in accordance with the stipulated rules are challenges in implementing the dimensions of the e-KTP service.

Keywords: Covid-19 pandemic, Public Service & E-KTP