

ABSTRAK

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PEMBUATAN KTP PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN PESAWARAN (Studi di Kecamatan Gedong Tataan dan Tegineneng)

Oleh

EDI PRASETYO

Kualitas pelayanan publik pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) merupakan bentuk layanan publik yang dibutuhkan masyarakat sebagai identitas pribadi. Pada konteks pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Kabupaten Pesawaran masih ditemukan keluhan-keluhan masyarakat. Keluhan-keluhan tersebut antara lain: biaya pembuatan yang tidak sesuai dengan peraturan, waktu penyelesaian pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang terkadang tidak dapat dipastikan.

Perumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana kualitas pelayanan publik pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran (Studi di Kecamatan Gedong Tataan dan Tegineneng)?”.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebelum dan setelah pemekaran yaitu di Kabupaten Pesawaran. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner terhadap 149 orang responden, wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik prosentase menurut Hadi Sutrisno dengan penyajian data dengan menggunakan tabel.

Berdasarkan hasil perhitungan, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) sebelum dan setelah pemekaran masuk dalam kategori kualitas pelayanan sedang. Kualitas pelayanan sebelum pemekaran yaitu sekitar 55,0% dan setelah pemekaran yaitu sekitar 63,7%.