

## **ABSTRACT**

### **THE IMPLEMENTATION OF POPULATION ADMINISTRATION INFORMATION SYSTEM (SIAK) AND ELECTRONIC IDENTITY CARD (KTP-el) IN IMPROVING PUBLIC SERVICES QUALITY (Study on Departement of Population and Civil Registration at Pesawaran Regency)**

**By**

**OKKE WIJAYANTI**

Population Administration Information System (SIAK) and Electronic Identity Card (KTP-el) are part of resident administration. The purpose of SIAK and KTP-el is to improve resident administration services to society, to guarantee the accuracy of demographic data, to guarantee the singularity of the Population Identity Number (NIK) and the singularity of documents in overcoming the problems related to the population. This study aims to describe and analyze the implementation of SIAK and KTP-el, factors that influence and analyze the quality of public services at the Department of Population and Civil Registration at Pesawaran regency toward the level of society satisfaction. The type of research used in this study was descriptive research with qualitative approach. Data collecting technique used in this study were interview, documentation and observation. The result showed that from four implementation indicators used, three of them have been reached, they are communication, disposition, and bureaucracy structure indicator because in the implementation of SIAK and KTP-el the implementor and target have been maximal. While one indicator, resources, has not been achieved. Supporting factors in the implementation of SIAK and KTP-el is the support of Local Government of Pesawaran Regency and partners in internet network facility. The obstacles found in this study were limited and lack of human resource upgrades, lack of funding, inadequate physical facilities, the existence of people who do not care, the centralization of validation and deletion of the KTP-el database and the availability of ID card form. As for the quality of public services of the five existing indicators, people feel satisfied on the indicators of responsiveness, assurance and empathy. On the physical and the reliability aspect, people have not satisfied yet.

**Key words: Implementation, Public Services Quality, SIAK and KTP-el**

## **ABSTRAK**

### **IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN (SIAK) DAN KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK (KTP-el) DALAM PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (Studi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran)**

Oleh

**OKKE WIJAYANTI**

Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) merupakan bagian dari penyelenggaraan administrasi kependudukan. Tujuan dari SIAK dan KTP-el adalah meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat, menjamin akurasi data kependudukan, menjamin ketunggalan Nomor Induk Kependudukan (NIK) serta ketunggalan dokumen dalam mengatasi permasalahan yang berkaitan dengan kependudukan. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis implementasi SIAK dan KTP-el, faktor yang mempengaruhi serta menganalisis kualitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Tipe penelitian yang digunakan adalah tipe penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data dengan wawancara, dokumentasi dan observasi. Hasil dari penelitian, menunjukkan bahwa dari empat indikator implementasi yang digunakan tiga diantaranya sudah tercapai, yaitu pada indikator komunikasi, disposisi, dan struktur birokrasi. Sedangkan satu indikator yaitu sumber daya belum tercapai. Faktor pendukung dalam implementasi SIAK dan KTP-el adalah adanya dukungan dari Pemerintah Daerah Kabupaten Pesawaran dan mitra kerja dalam fasilitas jaringan internet. Hambatannya adalah keterbatasan dan kurang *upgrade* SDM, minimnya dana, fasilitas fisik belum memadai, adanya masyarakat yang masih tidak peduli, sentralisasi validasi dan penghapusan database KTP-el dan kekosongan blanko KTP-el. Adapun dalam kualitas pelayanan publik dari lima indikator yang ada, bahwa masyarakat merasa puas pada indikator aspek daya tanggap, jaminan dan empati. Pada indikator aspek fisik dan reliabilitas masyarakat masih belum merasa puas.

**Kata Kunci: Implementasi, Kualitas Pelayanan Publik, SIAK dan KTP-el**