

Lovina Risca Ria

by UNITRI Press

Submission date: 21-Jun-2023 11:16AM (UTC+0700)

Submission ID: 1998224149

File name: Lovina_Risca_Ria.docx (40.3K)

Word count: 578

Character count: 3922

**PENINGKATAN ³ KUALITAS PELAYANAN PENERBITAN KARTU
IDENTITAS ANAK (KIA) DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN ENDE**

SKRIPSI



**OLEH:
LOVINA RISCA RIA
2019210057**

**² KONSENTRASI MANAJEMEN PUBLIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADEWI
MALANG
2023**

RINGKASAN

Padatnya wilayah pelayanan, prosedur penyiapan dokumen yang berbelarutar, dan kelalaian atau ketidakpedulian petugas pelayanan yang meninggalkan pihak yang ingin memberikan pelayanan. Wawancara, observasi, dan dokumentasi digunakan oleh peneliti ini untuk mengumpulkan informasi dari total empat informan. Pengumpulan data, pemadatan data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan adalah semua langkah dalam proses analisis data yang digunakan oleh metodologi Milles, Huberman, dan Saldana. Berdasarkan temuan kajian, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Ende telah berhasil menerbitkan KTP anak dan sudah mampu melayani kebutuhan masyarakat. Melalui kerjasama yang efektif dan bantuan dari sumber daya manusia (SDM). Karena kurangnya pengetahuan publik, banyak orang memilih untuk melaksanakan layanan secara manual atau di tempat di tempat kerja mereka.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Penerbitan Kartu, Identitas Anak

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Menjadi tulus, efektif, dan efisien dalam apa yang dilakukan adalah kunci untuk memberikan layanan berkualitas tinggi dan meningkatkan kepuasan masyarakat. Akibatnya, masyarakat memiliki harapan yang lebih tinggi terhadap bantuan dan lebih puas. ketika tingkat kepuasan klien setara dengan kualitas layanan yang diharapkan. Sepertinya layanan publik yang ditawarkan pemerintah kepada warganya dimaksudkan untuk membantu mereka mencapai serangkaian keinginan dan ambisi material dan spiritual. Namun, standar sebenarnya dari pelayanan publik pemerintah jauh dari harapan masyarakat (Revida, 2021).

Fry (2021) menemukan bahwa Disdukcapil Kabupaten Ende, petugas pelayanan tidak memberikan pelayanan pengelolaan kependudukan yang terbaik. Ada berbagai masalah, seperti waktu tunggu yang berlarut-larut untuk pembuatan dokumen, informasi yang membingungkan, dan dukungan karyawan yang mengabaikan fakta bahwa itu tidak penting. Pelanggan yang menginginkan layanan disampaikan lebih cepat dan tepat sebagai konsekuensinya mengajukan keluhan.

Menurut Tribunnews.com, berita tersebut akan dirilis pada 2021 setelah dilakukan modifikasi oleh ⁴ Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Ende untuk meningkatkan pelayanan publik. Disdukcapil di Kabupaten Ende sudah maju pesat, meski masih ada kendala antara lain wilayah pelayanan

yang terkendala dan minimnya teknologi. Peningkatan kualitas pelayanan publik mungkin terkendala oleh infrastruktur dan fasilitas. Beberapa orang masih belum jelas tentang dokumen yang diperlukan untuk pengelolaan populasi, yang merupakan masalah lain..

Karena orang yang mendapatkan layanan sudah merasa seolah-olah dia telah mencapai tujuannya, pasti menyenangkan bagi mereka untuk melakukannya. Untuk membantu perencanaan, pelaksanaan, dan penilaian sistem pelayanan di setiap unit pelayanan, penerima pelayanan atau kepuasan konsumen dapat dijadikan tolak ukur kualitas pelayanan (Ahmad, 2018: 47).

1.2 Rumusan Masalah

Uraian tersebut mengarah pada rumusan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Ende dapat melayani konsumen dengan lebih baik dalam menerbitkan Kartu Tanda Penduduk (KIA) Anak?
2. Elemen apa yang meningkatkan atau menghambat kapasitas Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Ende dalam menyediakan layanan prosedur KIA (kartu tanda pengenal anak) yang unggul?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Daerah Akhir telah mulai menerbitkan Kartu Tanda Penduduk (KIA) Anak untuk mengumpulkan informasi tambahan terkait peningkatan kualitas layanan.

2. Untuk mengidentifikasi unsur-unsur yang akan atau tidak akan membantu dinas kependudukan dan penerbit kartu catatan sipil (KIA) untuk anak di Kabupaten Ende memberikan pelayanan yang lebih baik.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Akademis

Sehubungan dengan proses penerbitan Kartu Tanda Penduduk Anak di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Akhir, peneliti mencari cara untuk meningkatkan standar pelayanan publik.

2. Manfaat Praktis

Peningkatan Pelayanan Pelanggan Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil untuk Penerbitan KTP Anak Selain itu, peneliti ingin dapat memberikan pendapat dan ide.

Lovina Risca Ria

ORIGINALITY REPORT

16%

SIMILARITY INDEX

16%

INTERNET SOURCES

4%

PUBLICATIONS

4%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	eprints.ipdn.ac.id Internet Source	5%
2	rinjani.unitri.ac.id Internet Source	4%
3	repositori.uma.ac.id Internet Source	2%
4	publikntt-news.com Internet Source	2%
5	kupang.tribunnews.com Internet Source	1%
6	www.batamnews.co.id Internet Source	1%

Exclude quotes On

Exclude matches Off

Exclude bibliography On

Lovina Risca Ria

PAGE 1

PAGE 2

PAGE 3

PAGE 4

PAGE 5
