

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung dalam pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA).

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Adapun informan pada penelitian ini yaitu satu orang Kasi Identitas Penduduk sebagai *key informan*, satu orang staff Bidang Catatan Sipil, satu orang pegawai pelayanan, dan dua orang pengguna jasa pelayanan pembuatan Kartu Indetitas Anak (KIA) sebagai informan pendukung. Pemeriksaan keabsahan data dilakukan dengan triangulasi sumber.

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung dalam pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) sudah cukup optimal namun belum idel dapat dilihat dengan adanya keterlambatan dalam pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA), pengetahuan pegawai yang belum merata, serta adanya kesalahan informasi dari pegawai kepada masyarakat.

Dengan demikian, dalam upaya terus meningkatkan kualitas pelayanan publik, kehandalan dan daya tanggap yang diberikan terhadap pelayanan pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) dapat dijadikan aspek untuk meningkatkan kualitas pelayanan utamanya dalam pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) sehingga mencapai kualitas pelayanan yang diharapkan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Publik, Kartu Identitas Anak, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung

ABSTRACT

This research aims to know the service room of the Civil Population and Population Office of Bandung in the manufacture of Child Identity Cards (KIA).

This research is descriptive research using qualitative approach. The data collection techniques in this study were conducted with observation techniques, interviews, and documentation. The informant in this study is one person Kasi Identity Residents as key informants, one staff civil records, one service employee, and two service users making Children's Indetitas Card (KIA) as supporting informants. Data validity checks are performed by triangulating the source.

Based on the results of the research obtained can be known that the quality of public services in the Department of Population and Civil Registration of the City of Bandung in the manufacture of Child Identity Card (KIA) is quite optimal but not yet idel can be seen by the delay in the manufacture of Child Identity Card (KIA), knowledge of employees that have not been evenly distributed, as well as misinformation from employees to the public.

Thus, in an effort to continuously improve the quality of public services, reliability and responsiveness provided to the service of making Children's Identity Card (KIA) can be used as an aspect to improve the quality of services mainly in the manufacture of Child Identity Cards (KIA) so as to achieve the expected quality of service

Keywords: *Quality of Public Service, Child Identity Card, Department of Population and Civil Registration of Bandung City*

RINGKESAN

Panilitian ieu dimaksudkeun pikeun nangtoskeun kualitas jasa publik ti Penduduk Kota Bandung sareng Dinas Pendaftaran Sipil dina ngadamel Kartu Identitas Barudak (KIA).

ABSTRACT

Panilitian ieu mangrupikeun kajian deskriptif anu ngagunakeun pendekatan kualitatif. Téhnik ngumpulkeun data dina panilitian ieu dilaksanakeun kalayan ngagunakeun téhnik obsérvasi, wawancara, jeung dokuméntasi. Informan dina panilitian ieu mangrupikeun salah saurang Kepala Identitas Penduduk salaku informan konci, salah saurang staf Divisi Pendaftaran Sipil, hiji karyawan jasa, sareng dua pangguna jasa pikeun ngajantenkeun Kartu Identitas Anak (KIA) salaku informan anu ngadukung. Pariksa validitas data dilakukeun ku triangulasi sumber.

Dumasar kana hasil panilitian anu dipikaterang, tiasa ditingali yén kualitas palayanan publik di Penduduk Kota Bandung sareng Dinas Pendaftaran Sipil dina ngajantenkeun Kartu Identitas Anak (KIA) optimal tapi henteu idéal, éta tiasa ditingaliku tunduh ngadamel Anak Identity Cards (KIA), kanyaho pagawé henteu rata, ogé informasi salah tina pagawé ka masarakat.

Janten, dina upaya terus ningkatkeun kualitas jasa publik, réliabilitas sareng responsif anu disayogikeun kana jasa pikeun ngadamel Kartu Identitas Anak (KIA) tiasa dijantenkeun aspek-aspek pikeun ningkatkeun kualitas jasa, khususna dina ngadamel Kartu Identitas Anak (KIA) supados ngahontal kualitas layanan anu diarepkeun.

Kata kunci: Kualitas Palayanan Publik, Kartu Identitas Barudak, Kantor Penduduk sareng Pendaftaran Sipil Kota Bandung