

ABSTRAKSI

Penelitian ini berisi tentang kinerja pelayanan dokumen kependudukan berupa KTP/KTP-EL, Kartu Keluarga, dan Akta Kelahiran di Kecamatan Depok, Kecamatan Ngaglik, dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman.

Sejauh ini masih banyak keluhan dari masyarakat ketika mengajukan pembuatan KTP/KTP-EL, Kartu Keluarga, dan Akta Kelahiran. Hal tersebut disebabkan kekurangan dalam pelayanan yang diberikan pemerintah sebagai penyedia layanan. Kekurangan dalam pelayanan tersebut juga dialami oleh Kabupaten Sleman, khususnya Kecamatan Depok, Kecamatan Ngaglik, dan Disdukcapil Sleman.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kinerja pelayanan KTP/KTP-EL, Kartu Keluarga, dan Akta Kelahiran. Penelitian ini juga bertujuan untuk mencari tahu faktor-faktor apa yang mempengaruhi kinerja tersebut. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kualitatif dengan pendekatan deskriptif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum kinerja pelayanan KTP/KTP-EL, Kartu Keluarga, dan Akta Kelahiran sudah cukup baik. Mayoritas masyarakat puas dengan pelayanan yang diterima secara keseluruhan. Namun ada dua hal yang dirasa belum/kurang memuaskan bagi masyarakat, yaitu lamanya petugas dalam memberikan pelayanan, dan ketidakramahan/kurang ramahnya petugas.

Kata kunci: pelayanan publik, kinerja, Kecamatan Depok, Kecamatan Ngaglik, Disdukcapil Sleman

ABSTRACT

This research contains about service performance demographic documents such as KTP/KTP-EL, Kartu Keluarga, and Akta Kelahiran in Depok District, Ngaglik District, and office of demographic affairs and civil registration Sleman Regency.

During this time, there are still many complains from citizens whenthey submit making KTP/KTP-EL, Kartu Keluarga, and Akta Kelahiran. The problem was because the ministry of government as a service provider is not working optimal. It is also experienced by Sleman Regency, especially Depok District, Ngaglik District, and Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Sleman.

The results of the research showed that the performance of service in administration of KTP/KTP-EL, KK, and Akta Kelahiran is not good enough. The majority of people are satisfied with the services performed by the government. However, there are two things that still not satisfied for the people. The problem was because the lack of service from government as a provider. The unfriendly officers and the performance of service who are too long in providing services.

Keywords: public service, performance, Depok District, Ngaglik District, Disdukcapil Sleman.