

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mempawah. Permasalahan dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mempawah yang masih belum mampu memberikan pelayanan sesuai dengan visi misi dan motto di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mempawah. Pegawai tidak dapat memberikan kepastian waktu penyelesaian pembuatan KIA, kurang tanggapnya pegawai dalam menanyakan dan merespon kebutuhan masyarakat, serta terhambatnya pelayanan karena sering terjadi gangguan jaringan dan kehabisan stok blangko untuk mencetak KIA. Untuk menganalisa permasalahan tersebut peneliti mengacu pada pendapat Zeithml, Parasuraman dan Berry dalam Harbani Pasolong (2016) meliputi lima dimensi pelayanan publik yaitu *tangible* (bukti fisik), *reability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (keyakinan), dan *empathy* (kepedulian). Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Informasi diperoleh dengan teknik observasi lapangan dan wawancara. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa sarana dan prasarana penunjang pelayanan masih perlu perbaikan dan tambahan terutama tempat penyimpanan berkas yang masih kurang, jaringan internet dan ketersediaan blangko KIA, tanggung jawab, daya tanggap, dan kepedulian pegawai yang masih rendah, ketidakpastian waktu pembuatan KIA. Dari beberapa permasalahan yang ada saran yang diharapkan dapat dilakukan kedepannya adalah pihak dinas melakukan evaluasi tentang kebutuhan blangko KIA, perbaikan jaringan internet, membuat suasana ruangan pegawai yang rapi, rasa peduli, tanggung jawab dan ketanggapan pegawai harus ditingkatkan dalam melayani kebutuhan dan keluhan masyarakat yang mengurus KIA.

Kata Kunci : Kualitas, Pelayanan , Pembuatan KIA.

ABSTRACT

This study aimed to analyze the service quality at the Population and Civil Registration Department of Mempawah Regency. The problem in this study was the service quality in making Child Identity Cards (KIA) at the Population and Civil Registration Department of Mempawah Regency which was still not able to provide services in accordance with the vision and mission and motto of the Population and Civil Registration Department office of Mempawah Regency. Employees could not provide certainty about the completion time for making KIA and there were a lack of responsiveness of employees in asking and responding to community needs, service delays due to frequent network disruptions, and running out of stock of blanks to print KIA. This study used Zeithml, Parasuraman, and Berry's ideas in Harbani Pasolong (2016) which included 5 dimensions of public service namely tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. This study used the descriptive research design with a qualitative approach. The techniques of data collection were field observation and interviews. The results of this study showed that service support facilities and infrastructure still needed improvement and additions, especially where file storage was still lacking, internet network and availability of KIA forms, responsibility, responsiveness, empathy of employees who were still low, and time uncertainty of making KIA. therefore, the researcher suggests that the department evaluates the need for KIA blanks, repairs the internet network, and creates a tidy employee room atmosphere. Employees' sense of empathy responsibility and responsiveness must be increased in serving the needs and complaints of the community that administers KIA.

Keywords: Quality, Service, Making KIA.

