

## **RINGKASAN LAPORAN AKHIR**

Laporan akhir ini berjudul “Pelayanan Prima Pembuatan Kartu Keluarga Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak”. Dengan latar belakang masalah pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah menjadi keluhan utama masyarakat. Karena dalam proses pelayanan sering kali tidak sesuai dengan prosedur yang sudah diterapkan. Hal-hal yang sering dikeluhkan masyarakat terhadap proses pelayanan publik khususnya mengenai masalah pembuatan kartu keluarga, yaitu berbelit-belit, lambat, melelahkan, dan terjadinya diskriminasi. Hal ini dikarenakan kurangnya jumlah pegawai yang bertugas diruangan tersebut sehingga mengganggu pelayanan, ditambah masyarakat yang membutuhkan pelayanan kurang mengerti persyaratan, kurangnya kemampuan dan keterampilan pegawai dalam bekerja, serta pekerjaan yang menumpuk sehingga tidak dapat terselesaikan tepat waktu.

Tujuan dari penelitian ini yaitu ingin mengetahui persyaratan dan prosedur pembuatan kartu keluarga serta mendeskripsikan pelayanan prima pembuatan kartu keluarga pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota pontianak.

Metode yang digunakan yaitu penelitian diskriptif yaitu pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan/melukiskan keadaan atau mengemukakan apa adanya dan untuk menggali berbagai informasi yang berkaitan dengan pelayanan prima pembuatan kartu keluarga pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota pontianak.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian adalah observasi, cek list, wawancara, dan dokumentasi, sedangkan analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif yaitu data yang sudah dikumpulkan dilapangan, diolah dan disusun kembali berdasar kan katagori-katagori sesuai sifat dan jenisnya.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa persyaratan dan prosedur pembuatan kartu keluarga mengacu pada Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan dan juga Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Catatan Sipil. Diperlukan waktu yang lama dalam membuat kartu keluarga. Sarana, prasarana, dan fasilitas yang kurang memadai terutama peralatan komputer, serta terbatasnya jumlah sumberdaya manusia.