

ABSTRAK
PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMBUATAN KARTU TANDA PENDUDUK
(KTP) UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN MASYARAKAT
(Studi Kasus di Kelurahan Utama Kecamatan Cimahi Selatan Kota Cimahi)

Penelitian ini dilatar belakangi oleh masih banyaknya masyarakat yang belum lengkap membawa persyaratan dalam membuat Kartu Tanda Penduduk (KTP). Secara tidak langsung masalah tersebut akan menghambat proses pembuatan KTP berdampak pada kepuasan pelayanan. Tujuan penelitian ini untuk mendeskripsikan dan menganalisis kinerja aparat, mengetahui kualitas pelayanan dan untuk mengetahui langkah untuk mengoptimalkan pelayanan publik di Kelurahan Utama. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode yang berbentuk studi kasus dengan metode pengumpulan data dengan cara observasi, wawancara, studi dokumentasi, studi literatur.

Peneliti mengungkapkan bahwa sebagai pelayanan publik dalam pembuatan KTP untuk meningkatkan kepuasan masyarakat di Kelurahan Utama telah memberikan layanan untuk masyarakat. Kualitas pelayanan publik dalam pembuatan KTP dirasakan sudah cukup baik, karena dalam proses pelaksanaan pelayanan KTP kepada masyarakat, aparat melakukannya secara bersama-sama sebagai satu tim, bukan individu. Kualitas pelayanan publik dalam pembuatan KTP tidak ada masalah, hanya kadang-kadang ada kendala dalam masalah perekaman data dan pencetakan kartunya.

Sebagai akhir penelitian, peneliti menyampaikan rekomendasi kepada Aparat Kelurahan Utama diharapkan lebih terbuka lagi informasi yang diberikan kepada masyarakat dan meningkatkan lagi pelayanan publiknya di segala bidang; bukan hanya bidang administrasi saja, tetapi juga yang menyangkut pelayanan terhadap warga masyarakat. Kepada Masyarakat Kelurahan Utama hendaknya ikut berpartisipasi dan ikut berperan aktif dalam pembangunan. Untuk Departemen Pendidikan Kewarganegaraan pada saat mata kuliah Hukum Administrasi Negara dan Sistem Pemerintahan Daerah; sebaiknya mahasiswa lebih banyak praktek lapangan, agar lebih aplikatif.

Kata Kunci : Pelayanan Publik, Kepuasan Masyarakat

CYNTIA MARDIANA (1303628) : ABSTRACT PUBLIC SERVICE IN MAKING PEOPLE CARD (KTP) TO IMPROVE PUBLIC SATISFACTION (Case Study in Sub Main District of South Cimahi Cimahi)

This research was motivated by the many people who still incomplete carry requirements in making Identity Card (KTP). Indirectly these issues will hamper the process of making ID cards have an impact on service satisfaction. The research aimed to describe and analyze the performance of officials, knowing the quality of service and to identify measures to optimize public services in Sub Main. This research method menggunakan qualitative case studies form the method of data collection by observation, interviews, documentary studies, literature studies.

Researchers revealed that that as a public service in making ID cards to improve people's satisfaction in the Main Village has been providing services to the public. The quality of public services in the KTP felt was good enough, because in the process of implementation of the ID card service to the community, the police do it together as a team, not individuals. The quality of public services in the ID card no problem, just sometimes there are obstacles in the problem data recording and printing the card.

As the end of the study, the researchers make recommendations to the Main Village officials are expected to be more open information given to the public and raise more public services in all areas; not only in administration, but also as regards public services to citizens. Top Village Community should participate and take an active role in development. For the Department of Education during the course Citizenship Law of State Administration and Local Governance System; more students should practice field, to make it more applicable.

Keywords: Public Services, Public Satisfaction