

ABSTRAK

STANDAR PELAYANAN DALAM PENGURUSAN SURAT-SURAT KEPENDUDUKAN DI KECAMATAN LUBUK PAKAM KABUPATEN DELI SERDANG

OLEH :
SUHARNINGSIH
10.851.0017

Program Studi Ilmu Pemerintahan

Administrasi pemerintahan kecamatan adalah merupakan kegiatan yang bersumber dari pendelegasian tugas dan wewenang Pemerintah Kabupaten/Kota atas tugas dan kewajiban tertentu, yang dilaksanakan dengan berlandaskan peraturan-peraturan yang berlaku. Tugas tersebut dijalankan oleh camat bersama-sama dengan perangkat kecamatan. Pelayanan pengurusan surat-surat kependudukan adalah merupakan sistem administrasi kependudukan yang menjadi suatu penting dalam berjalannya suatu sistem pemerintahan. Karena dengan diketahuinya jumlah penduduk, mata pencaharian penduduk, jumlah kelahiran dan lain sebagainya maka akan dapat pula dilakukan perencanaan oleh pemerintah terhadap perlakuan-perlakuan yang akan diperbuat dalam meningkatkan kesejahteraan penduduknya.

Namun dalam pelaksanaan pelayanan terdapat kendala antara lain kurangnya keterbukaan dalam penetapan standar pelayanan publik di bidang pengurusan surat – surat kependudukan khususnya kartu keluarga dan kartu tanda penduduk. Disamping itu penelitian ini juga bertujuan untuk menguraikan tentang standar pelayanan dalam pengurusan surat – surat kependudukan dan untuk memberikan uraian tentang kendala dan hambatan dalam pelaksanaan standar pelayanan dalam pengurusan surat – surat kependudukan.

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif, yakni jenis penelitian yang hanya menggambarkan, meringkas berbagai kondisi, situasi atau berbagai keadaan yang didapatkan pada waktu penelitian dilakukan. Dalam penelitian ini akan dijabarkan kondisi konkrit dari obyek penelitian, menghubungkan satu variabel atau kondisi dengan variabel atau kondisi lainnya dan selanjutnya akan dihasilkan deskripsi tentang obyek penelitian.

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan KK dan KTP pada Kecamatan Lubuk Pakam Kabupaten Deli Serdang belum mencerminkan adanya suatu kualitas pelayanan yang memuaskan bagi masyarakat, jika dilihat dari aspek fasilitas pelayanan yang diberikan. Masih banyak kelemahan – kelemahan Kecamatan Lubuk Pakam Kabupaten Deli Serdang dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dan apabila dikaitkan dengan seluruh prinsip – prinsip pelayanan sebagai ukuran sebuah pelayanan yang berkualitas, kiranya kualitas pelayanan KK dan KTP yang diberikan aparat kantor kepala desa/kelurahan jelas belum mampu memberikan kepuasan kepada pelanggan atau belum dapat mewujudkan suatu pelayanan KK dan KTP yang berkualitas kepada masyarakat.

Kata kunci :Standar pelayanan, Surat – surat kependudukan, Kualitas pelayanan