

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PENGURUSAN KARTU
IDENTITAS ANAK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN
SIPIIL KABUPATEN BINTAN**

SRI OKTA RIANI HALAWA

NIM. 190563201001

ABSTRAK

Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik dalam pengurusan Kartu Identitas Anak (KIA) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan. Peneliti menggunakan Metode pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisa data yang digunakan yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Pada penelitian ini peneliti menggunakan teori Pararusman ddk (Dalam Nurdin, 2019 : 20) untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Kartu Identitas Anak Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan sebagai berikut: Keandalan (Realibility), Bukti Secara Langsung (Tangibles), Jaminan (Assurance), Empati (Emphaty), dan Daya Tanggap (Responsiveness) telah berkualitas dimana petugas pelayanan cepat dan tepat waktu dalam pelayanan. Hanya saja masih ada hambatan dan kendala untuk jaminan tepat masih adanya kendala yang mana kurang memadainya fasilitas dan kadang jaringan yang tidak stabil dalam penerbitan dokumen pengurusan Kartu Identitas Anak Adapun kesimpulan bahwa kualitas Pelayanan Publik Dalam Kepengurusan Kartu Identitas Anak di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan belum bejalan secara optimal dalam pengurusan Kartu Identitas Anak (KIA).

Kata Kunci: Kualitas, Pelayanan Publik, Kartu Identitas Anak (KIA)

***PUBLIC SERVICE QUALITY IN CHILD IDENTITY CARD MANAGEMENT
AT THE SERVICE OF POPULATION AND CIVIL REGISTRATION IN
BINTAN REGENCY***

SRI OKTA RIANI HALAWA

NIM. 190563201001

ABSTRACT

To find out the quality of public services in the administration of Child Identity Cards (KIA) at the Bintan Regency Population and Civil Registration Office, researchers used a qualitative approach with data collection techniques, namely interviews, observation, and documentation. Data analysis techniques used were data reduction, data presentation, and conclusion. In this research, researchers used the theory of Pararusman ddk (In Nurdin, 2019 : 20) to determine the quality of public services in the management of children's identity cards at the Population and Civil Registration Office of Bintan Regency as follows: Reliability, Tangibles, Assurance (Assurance), Empathy (Empaty), and Responsiveness (Responsiveness) have quality where service officers are fast and timely in service. It's just that there are still obstacles and obstacles to proper guarantees, there are still obstacles which are inadequate facilities and sometimes the network is unstable in issuing documents for managing Child Identity Cards. has not run optimally in the management of Child Identity Cards (KIA).

Keywords: Quality, Public Service, Child Identity Card (CIC)