

ABSTRAK

Kristin Agustina. 2023. Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kelurahan Banjarmelati Kota Kediri

Pembimbing I : Dr. Suwarno, M.Si

Pembimbing II : Heylen Amildha Yanuarita, S.AP., M.Si

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Banjarmelati Kota Kediri beserta faktor pendukung dan penghambatnya. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis interaktif dari Miles dan Huberman. Hasil penelitian dari penelitian ini menunjukkan bahwa Kelurahan Banjarmelati mampu memberikan pelayanan administrasi kependudukan secara cepat, dengan waktu tunggu yang minimal. Masyarakat tidak perlu menunggu terlalu lama untuk mendapatkan layanan seperti pembuatan KTP, KK, akta kelahiran, atau dokumen kependudukan lainnya. Selain itu Pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Banjarmelati menunjukkan tingkat ketepatan dan akurasi yang tinggi. Data penduduk yang tercatat dalam dokumen seperti KTP dan KK dikonfirmasi dengan baik dan bebas dari kesalahan yang dapat mengganggu kepentingan masyarakat serta ditunjang oleh seluruh staf pelayanan di Kelurahan Banjarmelati yang memiliki sikap ramah, profesional, dan siap membantu masyarakat. Mereka memberikan penjelasan yang jelas dan memastikan bahwa masyarakat memahami prosedur dan persyaratan yang diperlukan untuk mendapatkan layanan administrasi kependudukan. Adapun faktor pendukung dari kualitas pelayanan meliputi pelayanan cepat, tepat waktu, dan akurat, sikap pegawai untuk memberikan pelayanan terbaik dan sopan. Sedangkan faktor penghambatnya meliputi keterbatasan sarana dan prasarana dan kurangnya pemahaman dari warga.

Kata kunci: Kualitas, Pelayanan Publik, Administrasi Kependudukan

ABSTRACT

Kristin Agustina. 2023. Quality of Population Administration Services in Banjarmelati Village, Kediri City

Supervisor I: Dr. Suwarno, M.Si

Supervisor II: Heylen Amildha Yanuarita, S.AP., M.Si

This study aims to describe the quality of population administration services in Banjarmelati Village, Kediri City along with its supporting and inhibiting factors. Data collection techniques are carried out through observation, interviews and documentation. The data analysis used in this research is the interactive analysis of Miles and Huberman. The research results of this study indicate that Banjarmelati Village is able to provide population administration services quickly, with minimal waiting time. People do not have to wait too long to get services such as making KTPs, KKs, birth certificates, or other population documents. In addition, population administration services in Banjarmelati Village show a high level of accuracy and accuracy. The population data recorded in documents such as KTPs and KKs are well confirmed and free from errors that could interfere with the interests of the community and are supported by all service staff in Kelurahan Banjarmelati who have a friendly, professional attitude and are ready to help the community. They provide clear explanations and ensure that people understand the procedures and requirements needed to obtain population administration services. The supporting factors of service quality include fast, timely, and accurate service, the attitude of employees to provide the best service and be polite. While the inhibiting factors include limited facilities and infrastructure and lack of understanding from citizens.

Keywords: *Quality, Public Services, Population Administration*