

RINGKASAN

Pemerintah Kecamatan sebagai salah satu unit organisasi pemerintah daerah mempunyai kedudukan yang strategis karena berada di garis depan (*front line*) yang berhadapan langsung dengan masyarakat dengan berbagai macam latar belakang, kebutuhan dan tuntutan yang selalu berubah dan berkembang. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2000 tentang pembangunan nasional (PROPENAS), perlu disusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan sekaligus sebagai bahan pertimbangan perbaikan.

Penelitian ini dilaksanakan di Kecamatan Baturraden Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif Penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.

Berdasarkan hasil penelitian dari aspek *tagible* secara umum kondisi sarana dan prasarana Kecamatan Baturraden sudah baik dan lengkap, namun ada beberapa fasilitas yang harus ditingkatkan atau ditambahkan karena fungsinya belum maksimal seperti internet dan parkir motor. Dari aspek *responsiveness*, dalam memahami kebutuhan masyarakat dan tingkat inisiatif pegawai Kecamatan Baturraden sudah baik. jika ada masyarakat yang kurang paham atau berkas kurang lengkap petugas tidak segan – segan untuk membantu untuk menjelaskan. Dari aspek *Competence* petugas kecamatan sudah memahami tugas pokok dan fungsi (tupoksi) pelayanan KK. Kendala yang dihadapi dalam pelayanan KK yaitu kadang kalau ada orang nikah nanti di ganti nama tua dan nama tua itu tidak sesuai dengan ijazah serta kurangnya informasi dari desa ke masyarakat sehingga kadang timbul masalah. Petugas sudah pernah mengikuti pelatihan pelayanan, namun belum ada pelatihan lanjutan. Dari aspek akses, lokasi ke Kecamatan Baturraden strategis karena berada di pinggir jalan sehingga mudah dijangkau oleh masyarakat. Berdasarkan hasil observasi waktu pelayanan sudah sesuai standar operasional prosedur (SOP) dibuktikan dari mulai awal masyarakat menerima pelayanan sampai selesai menerima pelayanan, namun ada beberapa kendala yang sering terjadi seperti waktu jadinya dokumen masih menunggu dan sekarang menggunakan tinta basah tergantung jika pejabat yang bersangkutan keluar kota, maka prosesnya menjadi lama, maka dapat disimpulkan pelayanan kartu keluarga (KK) di kantor Kecamatan Baturraden sudah berjalan cukup baik, namun masih perlu ditingkatkan.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan Publik, Kartu Keluarga.

SUMMARY

District Government as one of the regional government organization units has a strategic position because it is on the front line that faces directly with the community with various backgrounds, needs and demands that are always changing and developing. One of the efforts to improve the quality of public services, as mandated in the Law of the Republic of Indonesia Number 25 of 2000 on national development (PROPENAS), needs to set the satisfaction index of society as a benchmark to assess the level of service quality as well as consideration of improvement.

This research was conducted in Baturraden Subdistrict This research uses qualitative descriptive research method which intends to understand the phenomenon about what is experienced by research subject such as behavior, perception, motivation, action and others holistically and by way of description in the form of words and language In a specific, natural context and by utilizing various natural methods.

Based on the result of research from tagible aspect in general condition of facility and infrastructure of Sub-district of Baturraden is good and complete, but there are some facilities that must be improved or added because the function is not maximal like internet and motorcycle parking. From the aspect of responsiveness, in understanding the needs of the community and the level of initiative of Baturraden sub-district officials is good. If there are people who do not understand or file less complete the officer does not hesitate to help to explain. From the aspect of Competence kecamatan officers have understood the main task and function (tupoksi) KK service. Constraints faced in the ministry of KK is sometimes if there is a marriage later in the old name change and the old name is not in accordance with the diploma and the lack of information from village to community so that sometimes problems arise. Officers have already conducted service training, but no further training has been done. From the aspect of access, the location to Baturraden District is strategic because it is on the roadside so it is easy to reach by the community. Based on observation of service time according to standard operational procedure (SOP) is proven from the beginning of society receive service until finish receive service, but there are some obstacles that often happened as the time of the document is still waiting and now use wet ink depends if the official concerned out of town , Then the process becomes old, it can be concluded that the family card (KK) service at Baturraden Sub-district office has been running quite well, but still needs to be improved.

Keywords: Public Service, Public Service Quality, Family Ca