

ABSTRAK

EVALUASI PENERAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK DALAM PROSES PEMBUATAN KARTU KELUARGA DI KANTOR UNIT PELAKSANA TEKNIS DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KECAMATAN BELITANG TAHUN 2024

OLEH

**AISYAH DWI EFFENDI
2252026**

Pelayanan publik memegang peran strategis dalam pemenuhan hak masyarakat, termasuk dalam administrasi kependudukan. Pembuatan Kartu Keluarga menjadi salah satu pelayanan penting yang memerlukan penerapan Standar Pelayanan Publik agar efektif, efisien, merata, dan responsif. Penelitian ini bertujuan untuk menilai pelaksanaan Standar Pelayanan Publik dalam proses pembuatan Kartu Keluarga di Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Belitang tahun 2024. Evaluasi dilakukan dengan menggunakan teori evaluasi William N. Dunn yang meliputi enam indikator, yaitu efektivitas, efisiensi, kecukupan, pemerataan, responsivitas, dan ketepatan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan pendekatan kelembagaan. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara serta dokumentasi. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan sudah cukup baik dalam beberapa aspek, namun belum sepenuhnya memenuhi semua standar pelayanan publik. Indikator Efektivitas, efisiensi, dan kecukupan meskipun prosedur dan waktu penyelesaian memenuhi ketentuan, ada kendala terkait kurangnya sosialisasi informasi persyaratan yang mudah diakses dan pemanfaatan fasilitas pendukung seperti mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) yang belum maksimal. Hal ini menyebabkan masyarakat sering kali harus berkunjung kembali akibat ketidaklengkapan dokumen, sehingga mengakibatkan pemborosan waktu dan sumber daya. Aspek pemerataan, responsivitas, dan ketepatan dinilai telah berjalan baik, di mana pelayanan diberikan dengan adil dan konsisten, serta petugas aktif dalam menanggapi keluhan masyarakat. Berdasarkan hasil temuan ini, disarankan untuk meningkatkan sosialisasi mengenai informasi persyaratan dan memaksimalkan penggunaan teknologi yang sudah tersedia.

Kata Kunci: Evaluasi, Standar Pelayanan Publik, Kartu Keluarga, UPT Disdukcapil.

ABSTRACT

EVALUATION OF THE IMPLEMENTATION OF PUBLIC SERVICE STANDARDS IN THE PROCESS OF MAKING FAMILY CARDS AT THE TECHNICAL IMPLEMENTATION UNIT OF THE DEPARTMENT OF POPULATION AND CIVIL REGISTRATION, BELITANG SUB-DISTRICT, YEAR 2024

BY

**AISYAH DWI EFFENDI
2252026**

Public services play a strategic role in fulfilling the rights of the community, including in population administration. The creation of Family Cards is one of the important services that requires the implementation of Public Service Standards to be effective, efficient, equitable, and responsive. This study aims to assess the implementation of Public Service Standards in the process of creating Family Cards at the Technical Implementation Unit of the Population and Civil Registration Office in Belitang District in 2024. The evaluation is conducted using William N. Dunn's evaluation theory, which includes six indicators: effectiveness, efficiency, adequacy, equity, responsiveness, and accuracy. The method used in this study is a qualitative descriptive approach with an institutional perspective. Data collection was carried out through observation, interviews, and documentation. The results of this study show that the services provided are quite good in several aspects, but do not fully meet all public service standards. Indicators of effectiveness, efficiency, and adequacy, although procedures and completion times comply with regulations, there are challenges related to the lack of widely accessible information on requirements and the underutilization of supporting facilities such as the Dukcapil Self-Service Kiosk. This causes the public to often have to return due to incomplete documents, resulting in a waste of time and resources. Aspects of equity, responsiveness, and accuracy are considered to be running well, where services are provided fairly and consistently, and staff are active in responding to public complaints. Based on these findings, it is recommended to improve the dissemination of information on requirements and to maximize the use of existing technology.

Keywords: *Evaluation, Public Service Standards, Family Card, UPT Disdukcapil.*