

ANALISIS PELAYANAN PEMBUATAN KARTU KELUARGA PADA KANTOR CAMAT SENAPELAN KOTA PEKANBARU

ABSTRAK

Oleh :

**Dewi Halimah Putri Hendri
1561201269**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor apa yang menyebabkan menurunnya realisasi pembuatan Kartu Keluarga pada Kantor Camat Senapelan Kota Pekanbaru. Untuk mengetahui hambatan-hambatan yang dihadapi dalam pembuatan Kartu Keluarga pada Kantor Camat Senapelan Kota Pekanbaru. Populasi dalam penelitian ini adalah Jumlah masyarakat yang mengurus dokumen Kartu Keluarga dan jumlah yang diambil adalah pada tahun 2017 sebanyak 978 orang. Dalam menentukan sampel digunakan rumus Slovin, sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 95 orang. Analisis data menggunakan metode deskriptif.

Faktor-faktor yang menyebabkan menurunnya realisasi pengurusan Kartu Keluarga di Kecamatan Senapelan Kota Pekanbaru adalah : a. Faktor kecepatan pelayanan berkategori setuju, nilai tertinggi adalah pelayanan pembuatan Kartu Keluarga cepat sementara indikator dengan nilai terendah adalah petugas cukup cepat tanggap dalam memberikan pelayanan. b. Ketepatan pelayanan berkategori setuju, indikator dengan nilai tertinggi adalah prosedur dan tata cara pelayanan mudah dipahami. Indikator dengan skor terendah adalah pelayanan di Kantor Camat dilaksanakan tepat pada waktunya. c. Keramahan pelayanan berkategori setuju, indikator yang memiliki nilai tertinggi yaitu aparat bersikap sopan santun dan aparat bersedia memberikan informasi dalam memberikan pelayanan. Indikator dengan skor terendah adalah aparat bersikap ramah dalam memberikan pelayanan. d. Kenyamanan berkategori setuju, dimana indikator yang memiliki nilai skor yang tertinggi adalah lingkungan Kantor Camat Senapelan tertib dan teratur dan indikator dengan skor terendah adalah fasilitas pendukung di Kantor Camat Senapelan (parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain)

Kata Kunci: Pelayanan, Kartu Keluarga