

## ABSTRAK

### **NOVNI PUTRIANI 15042040/2015: Pelaksanaan Pelayanan Publik dalam Proses Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mukomuko**

Latar belakang penelitian ini adalah karena masih kurang efektifnya Pelaksanaan Pelayanan Publik dalam Proses Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mukomuko. Hal ini dibuktikan dengan belum terlaksananya pelayanan dengan baik kepada masyarakat mengenai Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) di Capil Mukomuko. Tujuan dari penelitian ini adalah: 1) untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan publik yang diberikan Capil dalam pembuatan kartu identitas anak (KIA); 2) untuk mengidentifikasi hambatan yang ditemui dalam proses pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mukomuko; 3) untuk mengetahui upaya yang dapat dilakukan untuk mengatasi kendala yang dihadapi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mukomuko dalam proses pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA).

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan menggunakan metode pendekatan deskriptif. Pengambilan sampel atau sumber data pada penelitian ini dilakukan secara *puposive* dan untuk ukuran sampel tersebut ditentukan secara *snowball*, teknik pengumpulan dengan triangulasi (gabungan), analisa data bersifat kualitatif dan hasil penelitian menekankan makna generalisasi. Hasil dari penelitian ini hanya mendeskripsikan atau mengkonstruksikan wawancara-wawancara mendalam terhadap subjek penelitian.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan publik mengenai pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) di Capil Mukomuko belum efektif. Hal ini dikarenakan masih terdapat pelaksanaan pelayanan yang belum terpenuhi dalam pelaksanaan pembuatan KIA, prosedur kerja pegawai capil Mukomuko dalam pelayanan Pembuatan kartu identitas anak juga belum berjalan dengan baik, menurut pihak masyarakat tidak ada kejelasan dari pihak Dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Mukomuko mengenai kartu identitas anak (KIA) dan manfaatnya, Pegawai yang ada di kantor capil mukomuko belum sepenuhnya memiliki kemampuan dibidangnya. Selain itu, sumber daya manusia yang masih kurang serta fasilitas yang masih minim. oleh sebab itu perlu perhatian dari instansi terkait mengenai ketersediaan tenaga sumber daya manusia dan fasilitas penunjang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat mengenai pengurusan kartu identitas anak (KIA) agar pelayanan di capil Mukomuko lebih efektif dalam proses Pembuatan kartu identitas anak.

Kata kunci: pelayanan publik, kartu identitas anak (KIA), Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.