

ABSTRAK

Devi Sri Lusvera, 2019: Kualitas Pelayanan Pelayanan Dalam Pembuatan Kartu Keluarga (KK) Di Kecamatan Mekarmukti Kabupaten Garut. Permasalahan dalam penelitian ini yaitu pegawai kecamatan mekarmukti belum maksimal dalam melayani masyarakat khususnya dalam pembuatan Kartu Keluarga sebagai mana yang di amanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. kemudian adanya warga yang tidak peduli dengan pentingnya Kartu Keluarga, keterlambatan pegawai dalam membuat Kartu Keluarga, Fasilitas yang ada di Kecamatan Mekarmukti masih kurang sehingga memperlambat pembuatan kartu keluarga. Metode penelitian yang di gunakan dalam penelitian ini adalah Kualitatif Deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui Wawancara, studi Dokumentasi, Dan observasi. Data yang di gunakan adalah data primer dan skunder dengan subyek penelitian adalah pemerintah kecamatan mekarmukti, kepala desa, dan Masyarakat yang di pilih menggunakan teknik penentuan informan purposive sampling. Hasil dari penelitian ini yaitu: kualitas pelayanan di kecamatan mekarmukti sudah sesuai dengan prosedur namun yang paling menghambat adalah fasilitas yang di berikan kepada kantor kecamatan Mekarmukti nya.

Kata kunci: kualitas pelayanan, Kartu Keluarga



ABSTRACT

Devi Sri Lusvera, 2019: Quality Service Of Making Family Card In Mekarmukti Of Garut. Problem in this research is Mekarmukti employee which not maximal in serving the community especially in making family card as mandated in the constitutional number 25 of 2009 about public service. There are residents which does not care about the importance of having family card, retardation of employee in making family card, less of facilitation in Mekarmukti make the process of making family card was delayed. Research method which used in this research is descriptive qualitative which used interview, study documentation, and obsevation as the technique of collecting data. Data which used in this research is primary data and secondary data with Mekarmukti goverment such as the chief of village, society which chosen by technique of determination informant purposive sampling as the subject of research. Result of this reseach is: the quality service in Mekarmukti already appropriate to the procedure but the facilities in Mekarmukti is the reason why the service is delayed.

Key woards: Quality Service, family card

