

Tipe Koleksi: UHAMKA - Skripsi FISIP

Pelayanan Prima Pembuatan E-KTP Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Tangerang Selatan

Syahrul Romadhon

Deskripsi Lengkap: <http://lib.uhamka.ac.id/detail.jsp?id=73773&lokasi=lokal>

Abstrak

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kota Tangerang Selatan adalah Instansi Pemerintahan yang bergerak di bidang pencatatan data kependudukan. Dalam melakukan kegiatannya yang berhubungan langsung dengan masyarakat dalam aspek pelayanan publik. Penelitian ini mengkaji upaya peningkatan pelayanan prima di bidang pembuatan E-KTP.

Penelitian ini menggunakan paradigma konstruktivisme, dengan model Tubbs, teori Informasi Organisasi, serta konsep atau dimensi pelayanan prima dan komunikasi pelayanan publik.

Penelitian ini menggunakan pendekatan Kualitatif, jenis penelitian deskriptif, dengan menggunakan metode studi kasus. Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini yaitu dengan wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pihak Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Tangerang Selatan telah menjalankan tugas pokok humas pemerintahan dengan membuat program-program peningkatan pelayanan prima lewat pelayanan publik. Dalam bidang pembuatan E-KTP pogram-program yang dilakukan oleh Disdukcapil adalah pembuatan E-KTP satu hari jadi, pelayanan jemput bola, pendaftaran sistem online, serta sosialisasi ke berbagai tempat guna menggapai masyarakat agar membuat data kependudukan berupa E-KTP sehingga tujuan dari Disdukcapil yaitu basis data kependudukan yang tertib, valid, dan aktual dapat terwujud.

Kontribusi akademis dalam penelitian ini Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat pada penelitian selanjutnya, memperdalam kajian ilmu komunikasi yang berkaitan dengan peningkatan pelayanan prima. Kontribusi metodologis penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pengetahuan pada metode kualitatif. Kontribusi Praktis diharapkan Disdukcapil Kota Tangerang Selatan dapat meningkatkan kembali pelayanan prima lewat program-program pelayanan publik.