

## **A B S T R A K**

### **EVALUASI KEBIJAKAN PELAYANAN PUBLIK Evaluasi Kualitas Pelayanan KTP Di Kecamatan Medan Area Kota Medan**

**N a m a** : **M. Hafiz Tri Arnanda Parinduri**  
**N P M** : **141801031**  
**Program Studi** : **Magister Administrasi Publik**  
**Pembimbing I** : **Prof. Dr. Marlon Sihombing, MA**  
**Pembimbing II** : **Drs. Kariono, MA**

Salah satu bentuk pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat adalah pengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP), dimana kepemilikan KTP sangat berhubungan dengan akses masyarakat baik masyarakat golongan atas maupun masyarakat miskin. Bagi masyarakat golongan miskin, KTP sangat membantu untuk digunakan mengakses berbagai layanan dasar yang disediakan oleh pemerintah, seperti layanan kesehatan dan berbagai bantuan untuk masyarakat miskin antara lain Bantuan Langsung Tunai (BLT) dan Beras Untuk Rakyat Miskin (RASKIN), tanpa KTP kesempatan penduduk untuk mengakses fasilitas Kesehatan, BLT dan RASKIN menjadi lebih rendah. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana kualitas pelayanan KTP di Kecamatan Medan Area Kota Medan, apakah yang menjadi faktor penghambat peningkatan Kualitas Pelayanan KTP Di Kecamatan Medan Area Kota Medan, sedangkan tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini yaitu mengevaluasi kualitas pelayanan KTP di Kecamatan Medan Area Kota Medan, mengetahui faktor penghambat peningkatan Kualitas Pelayanan KTP Di Kecamatan Medan Area Kota Medan. Dengan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, maka dari hasil observasi dan wawancara diperoleh hasil penelitian bahwa dalam hal pelayanan Kartu Tanda Penduduk, masyarakat menginginkan pelayanan yang benar-benar berkualitas. Dan Pemerintahan Kecamatan Medan Area sudah berusaha dengan baik dalam kualitas pelayanan untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat di bidang KTP. Kualitas pelayanan sudah dikatakan baik bisa dilihat dari aspek Profesionalisme yang meliputi kemampuan pegawai dalam mempergunakan peralatan, aspek mentaati segala peraturan yang melandasi bidang pekerjaan, aspek Kejelasan yang meliputi prosedur pelayanan yang baik serta rincian biaya atau tarif pembuatan Kartu Tanda Penduduk yang tidak mahal dan bisa dijangkau oleh seluruh lapisan masyarakat Kecamatan Medan Area.

**Kata kunci** : evaluasi kebijakan, ktp

## **A B S T R A C T**

### ***POLICY EVALUATION OF PUBLIC SERVICE (Evaluation Of Quality Of Service Ktp In Sub Medan Area Medan City)***

**N a m e** : **M. Hafiz Tri Arnanda Parinduri**  
**N P M** : **141801031**  
**Program Study** : **Master of Public Administration**  
**Supervisor I** : **Prof. Dr. Marlon Sihombing, MA**  
**Supervisor II** : **Drs. Kariono, MA**

*One form of services provided by government to the community is the maintenance of Identity Card (KTP), which is closely connected with the KTP community access both the upper class people and the poor. For the people of the poor, KTP is helpful to use to access a wide range of basic services provided by the government, such as health care and a wide range of assistance to the poor include direct cash assistance (BLT) and Rice for the Poor (Raskin), without ID cards chance residents to access pasilitas Health, BLT and RASKIN be lower. Formulation of the problem in this research is how the quality of ID card service in the district of Medan Area Medan, whether the factors that inhibit the improvement of service quality KTP In Sub Medan Area Medan, while the objectives to be achieved in this study is to evaluate the quality of ID card service in the district of Medan Area Medan, identify factors inhibiting an increase in service quality KTP In Sub Area Medan Kota Medan. By using descriptive qualitative approach, the results of observations and interviews obtained by the findings that the terms of service of identity cards, people want a service that is truly qualified. Medan Area and the District Government has been trying to better the quality of service to provide satisfaction to the public in the field of ID cards. Quality of service is already said to be good can be seen from the aspect of professionalism that includes the ability of employees in the use of equipment, aspect obey all the rules Yag underlies the field of employment, aspects of Clarity, which covers procedures good service as well as a breakdown of costs or tariffs manufacture of identity cards are not expensive and can be reached by the whole society Medan District Area*

**Keywords:** *policy evaluation, ktp*