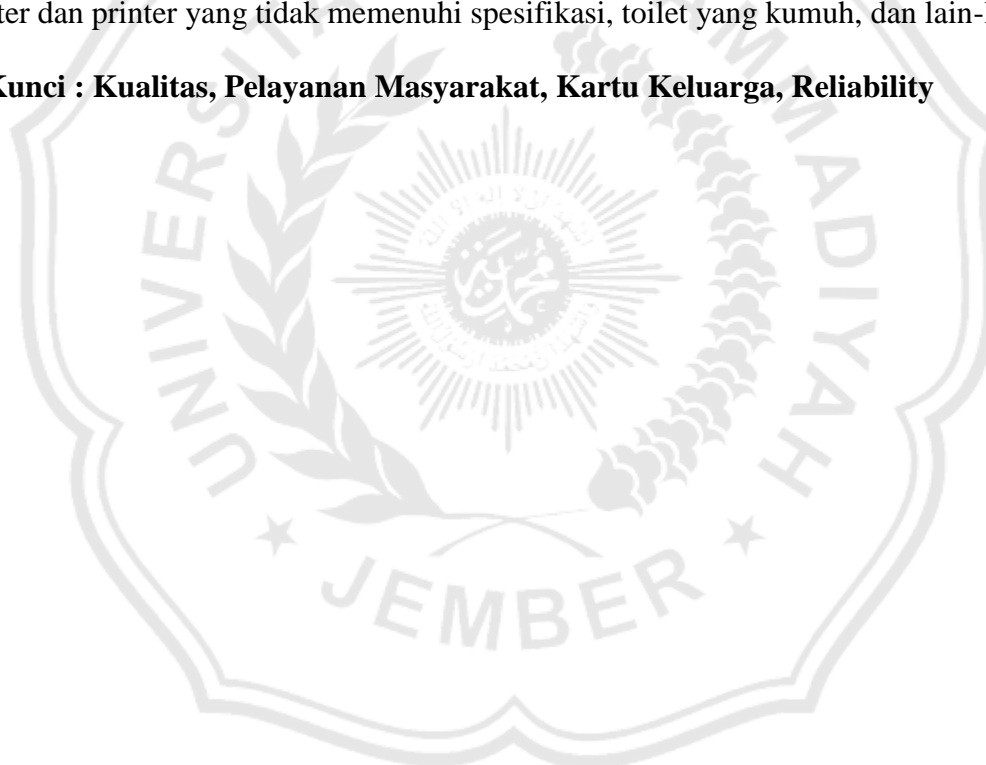


ABSTRAK

Penelitian ini memiliki dua tujuan, yaitu: (1) untuk mendeskripsikan tentang kualitas pelayanan pembuatan kartu keluarga dalam aspek reliability di Desa Sukorambi Kecamatan Sukorambi Kabupaten Jember; (2) untuk mendeskripsikan tentang faktor pendukung dan penghambat dalam pelayanan pembuatan kartu keluarga di Desa Sukorambi Kecamatan Sukorambi Kabupaten Jember. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Informan ditentukan secara purposive yang terdiri dari lima informan. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: pertama, secara umum kualitas layanan pembuatan Kartu Keluarga di Desa Sukorambi jika dilihat dari aspek Reliability dapat dikatakan sudah baik. Hal ini dapat ditunjukkan baik dari aspek ketepatan waktu, kesederhanaan maupun keakuratan. Kedua, dalam pelayanan pembuatan kartu keluarga terdapat empat faktor yang mendukung terlaksananya pelayanan yang baik, diantaranya ketersediaan SDM yang memadai, adanya komitmen pimpinan, adanya koordinasi internal dan pembebasan biaya administrasi. Sedangkan faktor penghambat lebih kepada keterbatasan sarana dan prasarana, seperti komputer dan printer yang tidak memenuhi spesifikasi, toilet yang kumuh, dan lain-lain.

Kata Kunci : Kualitas, Pelayanan Masyarakat, Kartu Keluarga, Reliability



ABSTRACT

This study has two objectives, namely: (1) to describe the quality of service in making family cards in the aspect of reliability in Sukorambi Village, Sukorambi District, Jember Regency; (2) to describe the supporting and inhibiting factors in the service of making family cards in Sukorambi Village, Sukorambi District, Jember Regency. This study used descriptive qualitative method. Informants were determined purposively consisting of five informants. Data was collected through observation, interviews and documentation. The results showed that: first, in general the quality of the service for making Family Cards in Sukorambi Village when viewed from the aspect of reliability can be said to be good. This can be shown well from the aspect of timeliness, simplicity and accuracy. Second, in the service of making family cards, there are four factors that support the implementation of good services, including the availability of adequate human resources, leadership commitment, internal coordination and administrative costs. Meanwhile, the inhibiting factor is the limited facilities and infrastructure, such as computers and printers that do not meet specifications, toilets that do not meet the specifications, and so on.

Keywords: *Quality, Community Service, Family Card, Reliability*

