

## ABSTRAK

**Diah Ayu Rengganis, NIM. 1201811011. Mewujudkan Pelayanan Prima Melalui Program Jemput Bola Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo.** Skripsi, Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Surakarta, 2022.

---

---

Pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas pelayanan yang mampu memberikan kelebihan melampaui harapan pelanggan. Sebagai upaya percepatan pelayanan administrasi kependudukan, Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo berkomitmen melaksanakan penyelenggaraan administrasi kependudukan melalui sebuah program Jemput Bola, sehingga bisa mewujudkan pelayanan prima.

Penelitian ini berlokasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif untuk menjelaskan tentang Mewujudkan Pelayanan Prima Melalui Program Jemput Bola Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo. Teknik pengumpulan data dengan wawancara, observasi dan dokumentasi. Validasi data dalam penelitian ini menggunakan teknik triangulasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) pelayanan prima melalui program jemput bola oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo dapat diketahui dari 6 indikator yang dijabarkan sebagai berikut; (a) prosedur pelayanan, prosedur pelayanan sederhana, dan mudah dilaksanakan; (b) waktu penyelesaian, waktu penyelesaian pelayanan belum disampaikan secara pasti kepada masyarakat; (c) biaya pelayanan, biaya pelayanan gratis sesuai dengan undang-undang yang berlaku; (d) produk pelayanan, produk pelayanan legalitas dan kesesuaian data telah sesuai dengan kebutuhan masyarakat; (e) sarana dan prasarana, sarana dan prasarana kurang adanya armada khusus untuk pelayanan Jemput Bola; (f) kompetensi petugas pemberi layanan, petugas bekerja sesuai dengan bidang dan keahlian yang dimiliki dan memberikan pelayanan dengan baik, ramah dan sopan. (2) Faktor penghambat dalam mewujudkan pelayanan prima melalui program Jemput Bola oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo adalah tidak adanya SOP terkait waktu penyelesaian pelayanan dan kurangnya sarana provider untuk mengatasi jika terjadi hambatan pelayanan akibat jaringan internet buruk.

Kata Kunci : *Pelayanan Prima, Program Jemput Bola*