

ABSTRAK

Maria Sri Widyastuti. 202111090. Optimalisasi Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) Di UPTD Wilayah II Kecamatan Mojolaban Kab. Sukoharjo. Skripsi, Prgoram Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Surakarta. 2025.

Penelitian ini berlokasi di UPTD Wilayah II Kecamatan Mojolaban Kabupaten Sukoharjo. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Informan dalam penelitian ini terdiri dari Kepala UPTD , pegawai dan masyarakat yang mengurus pembuatan Kartu Identitas Anak di wilayah tersebut.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori pelayanan publik Parasuraman, Zeithaml dan Berry yang terdapat 5 indikator, yaitu Keandalan, Ketanggapan, Keyakinan, Empati, Berwujud.

Dari hasil penelitian, pelayanan publik pembuatan Kartu Identitas Anak di UPTD Wilayah II Kecamatan Mojolaban Kabupaten Sukoharjo terdapat 3 indikator yang masih kurang, diantaranya seperti kurang mampu menanggapi keluhan pemohon layanan Kartu Identitas Anak (KIA), sikap kurang ramah dan sopan dari pegawai dan sebagian masyarakat yang masih mengeluhkan ruangan yang sempit serta kursi yang terbatas di Kantor UPTD Wilayah II Kecamatan Mojolaban.

Kata Kunci : *pelayanan publik, optimalisasi, kartu identitas anak, kecamatan mojolaban*

ABSTRACT

Maria Sri Widyastuti. 202111090. Optimization of Public Services in the Issuance of Child Identity Cards (KIA) at UPTD Region II, Mojolaban District, Sukoharjo Regency. Thesis, Public Administration Study Program, Faculty of Social and Political Sciences, Universitas Surakarta, 2025.

This research is located at UPTD Region II of Mojolaban sub-district, Sukoharjo Regency. The research method used is descriptive with a qualitative approach. The informants in this study consist of the head of UPTD, UPTD staff, and community members utilizing the Child Identity Card (KIA) services.

The theory used in this research is the public service theory by Pasuraman, Zeithaml, and Berry, which include five indicators: Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, and tangibles.

Based on the research findings, public services for the issuance of child identity cards at UPTD Region II, Mojolaban sub-district, Sukoharjo Regency show three main shortcomings. These include the inability of officers to properly respond to complaints from KIA applicants, unfriendly and impolite attitudes of some officers, and complaints from the public regarding limited space and insufficient seating at the UPTD Region II office in Mojolaban Sub-districts.

Keywords : *public service, optimization, child identity card, district Mojolaban*