# ABSTRAK

Judul Skripsi : Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Tentang Implementasi Kebijakan Pelayanan Akta Pada Kantor Catatan Sipil Kota Surabaya)
Kata Kunci : Kualitas Pelayanan Publik, Implementasi Kebijakan, Pelayanan Akta, Kantor Catatan Sipil Kota Surabaya

Mengukur kinerja organisasi publik dari implementasi kebijakan dapat dilakukan dengan pendekatan manajerial., yaitu mengetahui seberapa jauh kualitas pelayanan yang diberikan organisasi tersebut dapat memuaskan kebutuhan masyarakat sebagai pengguna jasa terutama dalam implementasi suatu kebijakan. Yang lebih utama mengenai Implementasi Kebijakan Perda No. 3 Tahun 2011 menyangkut biaya Retribusi Penggantian Biaya Cetak KTP dan Akta yang harus sesuai dengan kebijakan yang ada demi meningkatkan kualitas pelayanan akta dan demi perbaikan pelayanan untuk menciptakan masyarakat sadar akta-akta catatan sipil yaitu agar semua orang atau penduduk memiliki akta catatan sipil sesuai dengan peristiwa kejadian hidup.

Dalam penelitian skripsi ini merupakan penelitian lapangan yang berjenis studi kasus dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini mengambil lokasi penelitian di Kantor Catatan Sipil Kota Surabaya. Teknik pengumpulan data yang dipakai adalah wawancara mendalam dengan Petugas Kantor Catatan Sipil Kota Surabaya sebagai pengekskusi Implementasi Kebijakan serta masyarakat Kota Surabaya sebagai pengguna jasa pelayanan akta. Data-data yang diperoleh melalui wawancara tersebut didukung dengan data yang dihasilkan melalui dokumentasi. Setelah itu, data-data tersebut dianalisis menurut model Miles dan Huberman. Tahapannya yaitu reduksi data, *display* data, verifikasi dan penarikan simpulan.

Hasil dari penelitian dalam skripsi ini menunjukkan bahwa secara umum kualitas pelayanan akta menyangkut Implementasi Perda No. 3 Tahun 2011 tentang Retribusi Penggantian Biaya Cetak KTP dan Akta sudah memadai. Hal ini ditunjukkan dengan pembebasan biaya adminstrasi untuk jenis layanan tertentu yang sesuai dengan kebijakan Perda No. 3 Tahun 2011, serta diperketatnya sistem administrasi demi meminimalisir adanya praktek calo, serta penambahan unit pelayanan untuk memberikan pelayanan yang memuaskan bagi masyarakat Kota Surabaya.



digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id