

## ABSTRAK

**SILVANA DATAU. NIM : 211 408 274.** Jurusan Pendidikan Ekonomi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis. *“Efektivitas Pelayanan Administrasi Pada Masyarakat Di Kantor Camat Dulupi Kabupaten Boalemo”*. (Di bawah bimbingan oleh Pembimbing I **Dr. Ir. Syarwani Canon, M.Si** dan Pembimbing II **Herwin Mopangga, SE, M.Si**). 2013.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui permasalahan tentang bagaimanakah efektifitas pelayanan KTP di Kecamatan Dulupi dan faktor – faktor yang mempengaruhi terhadap efektifitas pelayanan KTP di Kecamatan Dulupi. Dari segi akademik diharapkan bermanfaat bagi perkembangan ilmu pemerintahan.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian lapangan yang memberikan gambaran mengenai efektifitas pelayananKTP di Kecamatan Dulupi Kabupaten Boalemo. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik obesrvasi, interview atau wawancara, dan media kuesioner dengan memilih informan yang berperan dan terlibat secara teknis maupun fungsional dalam pemberian pelayanan terhadap masyarakat. Data yang diperoleh selanjutnya dianalisis secara kualitatif dan didukung oleh data kuantitatif.

Dari hasil penelitian menggambarkan bahwa pelaksanaan layanan khususnya di bidang administrasi kependudukan dan catatan sipil dilakukan sesuai dengan mekanisme yang ada dan peraturan yang telah ditetapkan dengan melihat beberapa indikator pelayanan seperti kesederhanaan berada pada kategori sangat aman dengan penilaian 6,67%, kejelasan dan kepastian tata cara pelayanan dan biaya tarif berada kategori Sesuai dengan nilai 88,33% dan 70%, keamanan dan kenyamanan sarana dan prasarana berada pada kategori aman dan nyaman dengan nilai 65% dan 73,33%, keterbukaan mengenai kemudahan memperoleh informasi dan ketentuan pelayanan pada kategori mudah dan mudah dan dijelaskan jika diminta dengan nilai 71,67% dan

63,33%, ekonomis tentang biaya tarif KTP berada kategori Rp 10.000 – Rp 15.000, keadilan yang merata dengan nilai 60%, ketepatan waktu berada pada kategori 1 – 2 hari, dan efisiensi berada pada kategori tepat dengan nilai 80%. Dan faktor – faktor yang mempengaruhi pelayanan yaitu 1) sumber daya aparatur, 2) sarana dan prasarana, 3) kesadaran masyarakat.