

## SINOPSIS

Skripsi berjudul Pelaksanaan Akuntabilitas Pelayanan Publik Studi Kasus Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga ( Kk ) Di Kecamatan Kotagede Tahun 2015. Latar belakang akuntabilitas merupakan syarat terhadap terciptanya penyelenggaraan pemerintah yang baik, demokratis dan amanah (good governance). Berdasarkan *pra-survey* yang saya lakukan dilapangan dari beberapa warga yang termasuk dikecamatan wilayah kotagede togyakarta didapatkan keterangan dari masyarakat setempat tentang Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga (Kk) Di Kecamatan Kotagede yakni berjalan kurang optimal. Dapat dilihat dari beberapa permasalahan, diantaranya yaitu tentang sarana dana prasarana yang masih kurang memadai,serta kedisiplinan pegawai yang masih kurang. Tujuan penelitian mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi Pelaksanaan Akuntabilitas Pelayanan publik Studi Kasus Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga (Kk) Di Kecamatan Kotagede Tahun 2016. Metode penelitian menggunakan metode deskriptif kualitatif. pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan teknik wawancara mendalam.

Hasil penelitian menunjukkan akuntabilitas pelayanan public studi kasus pembuatan kartu keluarga (kk) dikecamatan kotagede sudah berjalan dengan baik. Sarana dan prasarana yang merupakan salah satu penunjang berjalannya suatu proses pelayanan publik seperti halnya dengan SDM dikecamatan kotagede. Sarana dan prasarana fasilitas pelayanan publik yang ada dikantor-kantor kecamatan kotagede telah mencukupi. terbukti bahwa masyarakat merasa nyaman ketika datang kekantor melakukan pengurusan. Kualitas sumber daya manusia yang memadai dan memeiliki tingkat kemampuan fungsional pelayanan dikecamatan kotagede. Aparat pelayanan yang bertugas dikecamatan merupakan lulusan SLTA atau Sarjana, sehingga dapat dipastikan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat telah berjalan dengan maksimal. Dalam akuntabilitas pelayanan publik juga sudah terlaksanan dengan baik dan sesuai dengan prosedur (SOP). Karena dikecamatan kotagede untuk sistem pelayanannya sangat diutamakan, dan biaya pelayanan tidak pernah terjadi penyelewengan dana karena sistem pelayanannya sangat transparan terhadap masyarakat, serta untuk biaya pengurusan sudah tidak dipungut biaya lagi atau gratis. produk pelayanan secara prosedur dan mekanisme kerja harus sederhana dan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan serta diterima dengan benar, tepat dan sah.

Hal ini berarti bahwa penyelenggara palayanan di Kecamatan Kotagede menandakan bahwa tingkat pelayanannya sudah baik, namun masih perlu ditingkatkan lagi baik dari segi kualitas maupun kuantitasnya.

Kata kunci: Akuntabilitas Pelayanan Publik, pembuatan Kartu Keluarga (KK)