**ABSTRAK**

Laporan Akhir ini membahas tentang kualitas pelayanan Kartu Identitas Anak oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Alor dengan tujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan Kartu Identitas Anak, faktor-faktor yang menghambat kualitas pelayanan Kartu Identitas Anak dan untuk mengetahui upaya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk meningkatkan kualitas pelayanan Kartu Identitas Anak di Kabupaten Alor.

Metode penelitian yang digunakan adalah Metode Kualitatif deskriptif dengan pendekatan fenomenologi. Dalam pengumpulan data, penulis menggunakan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian ini menunjukan bahwa Kartu Identitas Anak sudah diberlakukan di Kabupaten Alor namun belum baik karena adanya beberapa faktor penghambat seperti: Sosialisasi yang kurang, kondisi geografis yang sulit, sarana dan prasarana yang belum memadai, Standar Operasional Prosedur yang belum disediakan, serta masih adanya calo dalam pelayanan pembuatan Kartu Identitas Anak.

Beberapa upaya yang telah dan akan dilakukan oleh pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Alor adalah dengan memberikan bimbingan teknis kepada petugas pelayanan Kartu Identitas Anak, melakukan sosialisasi kepada masyarakat, memberikan pelayanan jemput bola dan peningkatan sarana dan prasarana penunjang pelayanan.

Kata Kunci : Kualitas, Pelayanan, Kualitas pelayanan, Kartu Identitas Anak

***ABSTRACT***

*This Final Report discusses the quality of Child Identity Card services by the Department of Population and Civil Registration in Alor Regency with the aim to know the quality of Child Identity Card service, the factors that hinder the quality of Child Identity Card service and to know the efforts of the Department of Population and Civil Registry to increase quality of Child Identity Card service in Alor District.*

*The research method used is descriptive qualitative method with phenomenology approach. In data collection, the authors use interview techniques, observation, and documentation. Data analysis in this research is done by using interactive analysis which include data reduction, data presentation and conclusion.*

*The results of this study indicate that the Child Identity Card has been enforced in Alor District but has not been effective due to several inhibiting factors such as: Less socialization, difficult geographical conditions, inadequate facilities and infrastructure, Standard Operating Procedures that have not been provided, and the presence of brokers in the service of making Child Identity Card.*

*Some efforts that have been and will be done by the Department of Population and Civil Registration Alor Regency is to provide technical guidance to the service officers Child Identity Card, socialize to the community, provide shuttle service and improving facilities and infrastructure supporting services.*

*Keywords: Quality, Service, Quality Service, Child Identity Card*