

## **ABSTRAK**

### **KINERJA APARAT DNAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN LAMPUNG TIMUR DALAM PELAYANAN PUBLIK**

**Oleh**

**HIDAYANTI**

Kinerja aparat dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat secara optimal merupakan suatu hal penting dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat. kinerja aparat yang kurang optimal inilah yang akan menjadi masalah dalam pelayanan publik. Masih adanya aparat yang memberikan pelayanan tidak optimal seperti, ketidaknetralan pelayanan dan waktu yang tidak pasti. Kondisi ini yang menjadi perhatian peneliti untuk meneliti kinerja aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Timur pada bidang administrasi kependudukan dalam pelayanan KTP.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui Kinerja aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil pada Bidang Administrasi Kependudukan dalam Pelayanan KTP. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan tipe deskriptif, Teknik pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner kepada 57 orang responden, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah tabel tunggal.

Berdasarkan hasil perhitungan, maka dapat disimpulkan bahwa aparat Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lampung Timur pada bidang administrasi kependudukan dalam pelayanan KTP menjalankan tugasnya sebagai publik memiliki kinerja cukup baik. Hal ini diukur dari 5 indikator yaitu produktivitas, kualitas, pelayanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas dan didasarkan pada data yaitu 56% responden yang menyatakan cukup baik.

Kata Kunci : Kinerja Aparat, Pelayanan Publik

## **ABSTRACT**

### **THE APPARATUS PERFORMANCE OF THE POPULATION AND CIVIL REGISTRATION AGENCY IN EAST LAMPUNG REGENCY IN PUBLIC SERVICE**

**BY**

**HIDAYANTI**

The apparatus performance in providing public services to the communities optimally is an important thing to meet the needs of the communities. The apparatus performance which less optimal will be a matter in the public service. There is still apparatus who gives the nonoptimal services such as the service is not neutral and the uncertain time. Such condition becomes a researcher's concern to examine the apparatus performance of the Population and Civil Registration agency in East Lampung Regency on the field of population administration in the ID card services.

The purpose of this reasearch is to find out The Apparatus Performance of The Population and Civil Registration agency on the field of population administration in the ID card services. The method used in this reasearch is a quantitative method with descriptive type. Data collection technique is done by distributing the questionnaires to 57 respondents and documentations. The data analysis technique used is a single table.

Based on the calculations, it can be conclude that the apparatus of Population and Civil Registration agency East Lampung Regency on the field of population administration in the ID card services performing their duties as a public have a pretty good performance. It is measured from five indicators: productivity, quality, service, responsiveness, responsibility, and accountability and based on the data that 56% respondents who stated quite good.

Keywords: The Apparatus Performance, Public Services