

ABSTRAK

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN PESAWARAN

Oleh

Duwi Ofitasari

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pesawaran, dalam memberikan layanan kepada masyarakat untuk pembuatan Akta masih belum melakukan standar pelayanan yang baik dan tidak adil dalam memberikan pelayanan, terlihat dengan adanya proses cepat bagi masyarakat yang memberikan biaya lebih kepada petugas dan mempunyai kerabat dekat oleh petugas sementara masyarakat yang mengikuti prosedur yang benar dan benar tidak diperlakukan sebagaimana mestinya. Buruknya birokrasi seperti tidak tepat waktu dan ketidakjelasan informasi serta adanya persyaratan – persyaratan diluar ketentuan peraturan seperti adanya pungutan biaya lebih dari pegawai dan standar minimal layanan yang tidak jelas membuat kualitas layanan yang tidak berkualitas.

Begitu juga dengan Pemerintahan Kabupaten Pesawaran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan instansi pemerintah daerah yang mempunyai kewenangan dan tugas memberikan pelayanan terkait berbagai hal yang dibutuhkan dalam pelayanan , sehingga kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi dengan mengacu ke pelayanan yang baik dan benar ,

Duwi Ofitasari

transparansi dan tidak lagi terjadi diskriminasi dalam pemberian pelayanan publik terhadap masyarakat karena sampai saat ini masih banyak keluhan yang dirasakan oleh masyarakat mengenai layanan sipil prosedur yang rumit, dan biaya yang mahal.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran .Penelitian ini merupakan penelitian survey, proses pengumpulan data dan analisis data menggunakan metode kuantitatif menggunakan rumus presentase dan interval .

Hasil penelitian ini adalah menunjukkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran , yang meliputi 14 indikator yang diantaranya tentang prosedur pelayanan, keadilan pelayanan dan ketepatan waktu pelaksanaan layanan terhadap birokrasi pemerintahan masyarakat dalam indeks kepuasan masyarakat menyatakan cukup baik. Hal ini didasarkan pada data dari total 87 responden, dan dilihat dari perhitungan nilai akhir dari Indeks Kepuasan Masyarakat menyatakan terhadap pelayanan Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran dalam pelayanan publik adalah cukup puas..

Kata Kunci : Indeks Kepuasan Masyarakat, Pelayanan Publik