

ABSTRAK

KINERJA APARATUR DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL PEMERINTAH KABUPATEN PESAWARAN DALAM PELAYANAN PUBLIK

(Studi Pada Kecamatan Gedong Tataan Kabupaten Pesawaran)

Oleh

DEWI AGUSTINA

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil merupakan komponen penyelenggaraan pelayanan publik yang memiliki tugas sebagai penyedia jasa layanan di bidang administrasi kependudukan dan catatan sipil. Administrasi kependudukan dan catatan sipil merupakan hal yang sangat penting bagi masyarakat sebagai bukti (legitimasi) penduduk yang sah. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dinilai masih belum melakukan standar pelayanan dan prosedur yang baik, pelayanan oleh aparat cenderung dipersulit, prosedur pelayanan yang berbelit-belit, dan rendahnya ketidakpastian waktu serta biaya pelayanan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kinerja Aparatur Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kabupaten Pesawaran Dalam Pelayanan Publik. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian

dekriptif dengan pendekatan kuantitatif, yaitu metode penelitian untuk merumuskan sebuah gambaran yang tersusun secara sistematis, faktual dan akurat mengenai kejadian nyata, sifat-sifat serta hubungan fenomena yang akan di teliti yang dikembangkan melalui simbol-simbol matematik dan angka dan akhirnya dapat mengungkapkan suatu kebenaran. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 99 responden yang berasal dari masyarakat dan 23 aparat dengan menggunakan purposive sampling.

Berdasarkan hasil penelitian yang didapat dari hasil kuisisioner, melalui lima indikator yaitu keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsivines*), keyakinan (*assurance*), Perhatian (*emphaty*), dan berwujud (*tangible*) menunjukkan bahwa kinerja aparat berada pada kategori “cukup baik” sebesar 62% dan diperkuat oleh hasil kuesioner yang disebarkan kepada aparat menunjukkan kinerja aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil berada pada kategori “cukup baik” dengan persentase sebesar 78%.