

A B S T R A K

Kualitas Pelayanan Publik dalam Penerbitan Dokumen Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi

N a m a : Emy Sartika Boangmanalu
NPM : 1518010592
Program Studi : Magister Administrasi Publik
Pembimbing I : Dr. Warjio, MA
Pembimbing II : Dr. Isnaini, SH, M.Hum

Dokumen kependudukan adalah dokumen resmi yang diterbitkan oleh instansi yang mempunyai kekuatan hukum sebagai alat bukti otentik yang dihasilkan dari pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Dalam pasal 59 ayat 1 UU Administrasi Kependudukan disebutkan bahwa dokumen kependudukan meliputi: Biodata Penduduk, Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), Surat Keterangan Kependudukan, dan Akta Pencatatan Sipil. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi merupakan Satuan Kerja Perangkat Daerah yang melaksanakan fungsi pelayanan publik khususnya bidang administrasi kependudukan. Fungsi utama Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi melakukan penataan, penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengolahan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan publik dalam penerbitan dokumen administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi. Metode yang digunakan adalah deskriptif, dengan sampel penelitiannya diambil secara accidental sampling, sebanyak 94 orang. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi yang diukur dari lima aspek, yaitu reliabilitas, responsiveness, assurance, empathy dan tangibles. Apabila dilihat dari aspek reliability, responsiveness dan assurance kualitas pelayanan publik termasuk kategori baik, sedangkan dari aspek empathy dan tangibles kualitas pelayanan publik termasuk kategori kurang baik. Apabila dilihat dari masing-masing aspek tersebut menunjukkan adanya perbedaan. Dari kelima aspek tersebut tidak terdapat satu aspek pun yang tergolong sangat baik, hanya aspek assurance, reliabilitas dan responsiveness termasuk dalam kategori baik yang berarti kualitas pelayanan administrasi kependudukan baik. Sedangkan untuk dua aspek lainnya yaitu empathy dan tangibles termasuk dalam kategori rendah yang berarti kualitas pelayanan kurang baik.

Kata Kunci: *pelayanan publik, administrasi kependudukan.*

A B S T R A K

Quality of Public Service in Publication of Document of Population Administration at Department of Population and Civil Registry of Dairi Regency

Emergency : Emy Sartika Boangmanalu
NPM : 1518010592
Study Program : Master of Public Administration
Counselor I : Dr. Warjio, MA
Advisor II : Dr. Isnaini, SH, M.Hum

Population documents are official documents issued by agencies that have legal force as authentic evidence resulting from civil registration services and civil registration. Article 59 paragraph 1 of the Population Administration Law states that population documents include: Population Biodata, Family Card (KK), Identity Card (KTP), Population Certificate, and Civil Registration Deed. Department of Population and Civil Registration of Dairi Regency is the Unit of Regional Device which carry out the function of public service especially in the field of population administration. The main function of the Department of Population and Civil Registry of Dairi Regency is to arrange, publish documents and population data through resident registration, civil registration, information processing of population administration and utilization of the results for public services and other sectors development.

This study aims to determine and analyze the quality of public services in the publication of documents of population administration at the Department of Population and Civil Registration Dairi Regency. The method used is descriptive, with the sample of research taken by accidental sampling, counted 94 people. The results of this study indicate that the quality of public services at the Department of Population and Civil Registration Dairi Regency measured from five aspects, namely reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangibles. When viewed from the aspect of reliability, responsiveness and assurance the quality of public services including good category, while the aspect of empathy and tangibles the quality of public services including the less good category. When viewed from each aspect shows the difference. Of the five aspects, there is not one aspect that is considered very good, only aspect of assurance, reliability and responsiveness included in good category which mean good quality of administration service. As for the other two aspects of empathy and tangibles included in the low category which means poor service quality.

Keywords: public service, population administration.