

ABSTRACT

THE EFFECT OF GOVERNMENT'S POLICIES ON SERVICE QUALITY OF BIRTH CERTIFICATES ISSUANCE

Name : Ferliks Itiel Daeli
Registration Number: 121801060
Program of Study : Magister Administrasi Publik
Supervisor I : Dr. R. Hamdani Harahap, M.Si
Supervisor II : Drs. Done Ali Usman, M.AP

This research is entitled The Effect of Government's Policies on Service Quality of Birth Certificates Issuance, the purposes of this research are, firstly, to determine how the implementation of government's policies on the issuance of birth certificates in the Department of Population and Civil Registration of Gunungsitoli, and, secondly, to determine the inhibiting factors in birth certificates issuance in Department of Population and Civil Registration of Gunungsitoli.

This research is descriptive qualitative which uses SPSS 17.0 as method of data analysis. This research uses primary sources and secondary sources which were taken from official documents from Department of Population and Civil Registration of Gunungsitoli.

After conducting the research it is found out that The Effect of Government's Policies on Service Quality of Birth Certificates Issuance of Gunungsitoli shows positive effect on Service Quality of Birth Certificates Issuances.

The research finding shows the greatest effect on service quality of birth certificates issuance from the three variables, X1 (organization), X2 interpretation, X3 (application). Where X3 (application) shows the highest value, that is 0.784, where variable X3 (application) shifted into first place when applied to the study site.

It can be concluded that there is significant effect between The Effect of Government's Policies on Service Quality of Birth Certificates Issuance. From the results of data analysis it is found out that service quality of birth certificates issuance still requires further attention from the Local Government as policy implementers.

Key Words : Government's Policies, Service Quality Of Birth Certificates Issuances.

ABSTRAKSI

PENGARUH KEBIJAKAN PEMERINTAH TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PENERBITAN AKTA KELAHIRAN

Nama : Ferliks Itiel Daeli
NIM : 121801060
Program Studi : Magister Administrasi Publik
Pembimbing I : Dr. R. Hamdani Harahap, M.Si
Pembimbing II : Drs. Done Ali Usman, M.AP

Riset ini berjudul Pengaruh Kebijakan Pemerintah Terhadap Kualitas Pelayanan Penerbitan Akta Kelahiran, tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui berapa besar pelaksanaan kebijakan pemerintah terhadap penerbitan akta kelahiran di Dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kota Gunungsitoli.

Riset ini bersifat deskriptif kuantitatif dengan metode analisis data yang mempergunakan SPSS 17.0. Penelitian ini mempergunakan data primer dan data sekunder yang diambil dari dokumen resmi di dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kota Gunungsitoli.

Setelah dilakukan penelitian diketahui bahwa Pengaruh Kebijakan Pemerintah Terhadap Kualitas Pelayanan Penerbitan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gunungsitoli menunjukkan pengaruh positif terhadap Kualitas Pelayanan Penerbitan Akta Kelahiran.

Hasil menunjukkan pengaruh yang paling besar terhadap kualitas pelayanan akta kelahiran dari ketiga variabel X_1 (organisasi), X_2 (interpretasi), dan X_3 (aplikasi). Dimana Variabel X_3 (Aplikasi) menunjukkan nilai terbesar yaitu 0.784, dimana variabel X_3 (aplikasi) mengalami pergeseran menjadi urutan pertama ketika diterapkan pada lokasi penelitian.

Dapat disimpulkan adanya pengaruh signifikan antara Pengaruh Kebijakan Pemerintah Terhadap Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran. Hasil analisa data diketahui bahwa kualitas pelayanan akta kelahiran masih membutuhkan perhatian yang lebih lagi dari Pemerintah Daerah sebagai pelaksana kebijakan.

Key Words : Kebijakan Pemerintah, Kualitas Pelayanan Penerbitan Akta Kelahiran.