

A B S T R A K

Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Medan Agus Mulia Siregar, NPM : 111801031

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil mempunyai tugas melaksanakan sebagian urusan rumahtangga daerah dalam bidang kependudukan dan melaksanakan tugas pembantuan sesuai dengan kewenangan yang ada sesuai dengan bidang tugasnya. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Daerah. Salah satu pelayanan publik yang ada adalah pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan dan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik. Sampel diambil secara *Accidental* yaitu masyarakat yang secara kebetulan mengurus di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan tersebut, selama kurun waktu 3 bulan (Pebruari s/d April 2013). Jumlah sampel dalam kurun waktu tersebut yang dapat diperoleh sebanyak 47 orang. Pengolahan dan analisis data menggunakan metode pengolahan data yang digunakan berpedoman kepada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/PAN/2/2005 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yaitu pelayanan Akta Kelahiran di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan yang diukur dari 14 unsur pelayanan, yaitu Prosedur Pelayanan, Persyaratan Pelayanan, Kejelasan Petugas Pelayanan, Kedisiplinan secara umum berdasarkan kriteria yang ditentukan termasuk dalam kategori *Baik*. Dari ke 14 unsur pelayanan, hanya terdapat dua unsur pelayanan yaitu tanggung jawab petugas pelayanan dan kesopnan dan keramahan petugas pelayanan yang termasuk dalam kategori sangat baik dan 9 unsur pelayanan yang termasuk dalam kategori baik yaitu : prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kecepatan petugas, dan keamanan pelayanan. Sedangkan terdapat 3 unsur pelayanan yaitu kejelasan petugas pelayanan, kepastian biaya pelayanan dan kepastian jadwal pelayanan yang termasuk dalam kategori kurang baik, Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik dalam pengurusan Akta Kelahiran di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan adalah : faktor organisasi, kemampuan dan ketrampilan serta system dan prosedur pelayanan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan Tergantung Pelayanan yang diberikan