

SINOPSIS

Pada organisasi pelayanan publik, informasi mengenai kinerja tentu sangat berguna untuk menilai seberapa jauh pelayanan yang diberikan oleh organisasi itu memenuhi harapan dan memuaskan pengguna jasa. Dengan melakukan penilaian terhadap kinerja maka upaya untuk memperbaiki kinerja bisa dilakukan secara lebih terarah dan sistematis.

Berdasarkan hasil penelitian awal pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil masih terdapat kekurangan dan keluhan dari masyarakat. Keluhan-keluhan dari masyarakat: adanya kesulitan teknis yang terlalu mengada-ada, antrian yang cukup lama, prosedurnya berbelit-belit, biaya mahal, adanya istilah pelayanan melalui orang dalam atau menggunakan pihak ketiga. Hal ini yang membuat peneliti terdorong untuk peneliti bagaimana kinerja dinas kependudukan dan pencatatan sipil dalam pelayanan administrasi kependudukan kabupaten kebumen 2012. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner, wawancara atau interview dan dokumentasi. Informan dalam penelitian adalah aparat atau pegawai pelaksana pelayanan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Kebumen dan masyarakat yang penerima pelayanan.

Berdasarkan analisis data yang dilakukan maka diperoleh hasil sebagai berikut: Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Kebumen 2012 secara umum Penempatan penggunaan jasa oleh aparat atau pegawai dalam sistem pelayanan yang berlaku untuk mengurus administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen dalam kategori baik, oleh karena itu diperlukan upaya peningkatan agar masyarakat semakin puas terhadap pelayanan yang diberikan. Penilaian responden terhadap kinerja pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen tahun 2012 dikategorikan baik, hal ini didasarkan pada indeks rata-rata dan IKM unit kerja yaitu 3,07 dan 76,75 dimana termasuk dalam kategori baik antara Nilai Interval IKM 2,51-3,25 dan Nilai Interval Konversi IKM 62,51-81,25.

Agar pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten kebumen lebih baik, seharusnya dinas kependudukan dan pencatatan sipil menambah Sumber Daya Manusia, menambah fasilitas meja dan sosialisasi