

SINOPSIS

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana standar pelayanan publik bidang administrasi kependudukan serta faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi pencapaian standar pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman. Fokus penelitian ini terdiri dari menganalisis kualitas pelayanan, standar pelayanan, serta faktor – faktor yang mempengaruhi pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian berupa kualitatif deskriptif. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, kuesioner, dokumentasi, dan observasi. Kuesioner digunakan sebagai representatif penelitian. Analisis data menggunakan metode deskriptif kualitatif, data data penelitian ini berupa data survey menggunakan kuesioner. Pengumpulan data atau informasi di lapangan yang bersifat primer atau sekunder, bersifat kualitatif.

Dari hasil penelitian didapatkan hasil bahwa kualitas pelayanan, standar pelayanan dan faktor yang mempengaruhi pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman sudah baik. Dibuktikan dengan data Survei berupa kuesioner dimana masyarakat yang membutuhkan pelayanan yang mejadi responden. Dari kuesioner tersebut hasil dari survey yang dilakukan dan kemudian diolah berdasarkan indikator masing-masing yang hasilnya rata-rata dalam kategori baik. Kesimpulan dari penelitian ini adalah kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah maksimal namun harus membenahi sektor informasi kepada masyarakat yang belum akurat ataupun kurang tepat sasaran.

Saran penulis (1) Sebaiknya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman harus bisa memaksimalkan fungsi sasaran mutu dan harus mempunyai target tercapai untuk meningkatkan kinerja organisasi. (2) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman seharusnya perlu meningkatkan kualitas mutu pelayanan dengan focus utama pada pelanggan. Terutama masalah Sarana dan Prasarana di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman harus dilengkapi dan diperbaiki lagi untuk membuat masyarakat merasa puas sehingga kualitas pelayanan semakin baik lagi (3) Sebaiknya dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten sleman memberikan informasi yang lebih akurat dan informasi yang dapat dengan mudah di capai oleh pengguna instansi yaitu masyarakat.