

## Evaluasi atas pelayanan suku dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota administrasi Jakarta Timur periode 2010-2011 = Evaluation of service of population and civil registration agency of East Jakarta municipality period 2010-2011

Sitepu, Septa Andreas, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20284503&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Pelayanan publik merupakan pelayanan yang menjadi tanggung jawab pemerintah kepada warganya. Tujuan pemberian pelayanan publik adalah pemenuhan kebutuhan hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh pemerintah yang terkait dengan kepentingan publik. Salah satu jenis pelayanan publik tersebut adalah pelayanan publik di bidang kependudukan dan pencatatan sipil. Untuk memastikan pelayanan publik yang baik, pemerintah telah mengeluarkan peraturan-peraturan yang dapat dijadikan pedoman dalam penyelenggara pelayanan publik. Namun walaupun demikian masyarakat masih belum puas atas pelayanan publik termasuk pelayanan publik bidang kependudukan dan catatan sipil di wilayah Jakarta Timur.

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengevaluasi kepuasan masyarakat atas pelayanan Sudin dan mengevaluasi ketaatan Sudin pada standar/peraturan. Analisis dilakukan dengan metode SERVQUAL yang mengukur kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan sudin. SERVQUAL membagi penilaian ke dalam 5 (lima) kualitas pelayanan yaitu tangibles (bukti langsung), responsiveness (daya tanggap), realibility (kehandalan), assurance (jaminan) dan empathy (kesungguhan). Analisis lain berupa analisis kualitatif dengan membandingkan peraturan yang ada dengan pelaksanaannya.

.....Public service is a service of the government's responsibility to its citizens. The purpose of public service delivery is meeting the needs of the basic rights of every citizen and resident of the goods, services or administrative services provided by the government related to public interest. One of the public service is public service in the field of population and civil registration. To ensure good public service, the government has issued regulations that could be used as a guide for public service provider in their services. But even so people are still not satisfied with the public services including public services in the field of population and civil registration in East Jakarta.

This research was conducted to evaluate the public satisfaction and the obedience of The Population and Civil Registration Agency of East Jakarta to standards/regulations. Analyses were performed by the method of SERVQUAL that measures community satisfaction with 5 (five) criterias which are tangibles, responsiveness, realibility, assurance and empathy. Other analysis is a qualitative analysis by comparing the existing regulations with the implementation.