

INTISARI

Penelitian ini merupakan penelitian tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi merupakan sebuah organisasi publik yang dalam pelaksanaan kegiatannya dibiayai oleh negara diantaranya melalui dana dari masyarakat (pajak) sehingga perlu untuk menganalisis kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat terkait kependudukan sebagai bentuk tanggung jawab terhadap masyarakat. Penelitian ini menganalisis faktor-faktor apa yang menyebabkan buruknya kualitas pelayanan yang diberikan.

Untuk menganalisis penyebab buruknya kualitas pelayanan yang diberikan, digunakan tiga faktor yang paling sesuai terkait permasalahan-permasalahan yang ditemukan sebelum dilakukannya penelitian. Dari ketiga faktor tersebut setiap faktor dapat dilihat dari beberapa indikator. Faktor Sumber Daya Manusia dilihat dari Jumlah, Tingkat pendidikan, pengembangan kapasitas, dan karakteristik Individu. Faktor organisasi dilihat dari struktur organisasi, sistem/prosedur dan budaya organisasi. Dan dari Faktor sarana dan prasarana dilihat dari Ketersediaan, dan kualitas.

Penelitian berhasil mengidentifikasi penyebab buruknya kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi berdasarkan ketiga faktor yang ada. Penelitian juga berhasil menemukan faktor baru yang juga perlu diteliti lebih mendalam terkait penunjang sarana dan prasarana, yaitu *politik anggaran*. Penelitian juga berhasil merumuskan sebuah kesimpulan dan rekomendasi yang harus dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi.

Kata Kunci: *Pelayanan publik, Kualitas Pelayanan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi*

ABSTRACT

This research is a research about Population Administration Service at Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Bekasi Regency. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Bekasi Regency is a public organization which is funded by the state through public funds (tax) so it is necessary to analysis the quality of services provided to the community related to population as a form of responsibility to the community. This study to analysis at what factors cause poor quality of service provided.

To analysis the cause of poor service quality, three factors are used that best match the problems found before the research. Of the three factors, each factor can be seen from several indicators. The factor of Human Resources seen from Total, Level of education, capacity building, and Individual characteristics. Organizational factors seen from organizational structure, system / procedure and organizational culture. And from facility and infrastructure factor seen from Availability, and quality.

The study succeeded in identifying the causes of poor quality of service at the Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Bekasi Regency based on the three factors. The research also managed to find new factor which also need to be investigated more deeply related to supporting facilities and infrastructure, that is budget politics. The research also succeeded in formulating a conclusion and recommendation that must be done by the Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Bekasi Regency.

Keywords: *Public service, Quality of Service, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Bekasi Regency*