

Intisari

Manajemen Pelayanan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman DIY

Sandra Mei Rizki

13/350794/SV/03911

Tugas akhir ini bertujuan untuk dapat mengetahui dan menganalisis manajemen pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman. Pada dasarnya pelayanan publik adalah untuk memuaskan masyarakat, untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan publik yang tercermin dari indikator berupa transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak dan keseimbangan hak serta kewajiban. Fakta yang didapat pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman meskipun pelayanan sudah sesuai dengan standar peraturan yang berlaku, namun masih kurang memuaskan dalam upaya memberikan informasi-informasi pelayanan kepada masyarakat.

Kata kunci : Manajemen Pelayanan, indikator, fakta pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman

Abstract

Service Management Resident and Civil Registration Departemen Sleman
Regency DIY

Sandra Mei Rizki

13/350794/SV/03911

The aims of this final project are to know and to analyze the service management at The Department of Resident and Civil Registration, Sleman Regency, DIY. Basically, the aim of public services is to satisfy the society. To achieve those satisfaction, the public services require several indicators such as transparency, accountability, conditional, participatory, equality of rights and obligation. Facts that obtained at the office of The Department of Resident and Civil Registration, Sleman Regency, DIY, even though the services were fit with the service standards, the society felt the services that provided by The Department of Resident and Civil Registration were still less satisfying because they did not provide informations about the services.

Keywords: Service management, indicator, facts of The Department of Resident and Civil Registration, Sleman Regency, DIY.