

**EVALUASI KINERJA PELAYANAN UNIT PELAYANAN  
INSTANSI PEMERINTAH  
( Studi Kasus Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Padang )**

**T E S I S**



**PROGRAM STUDI MAGISTER AKUNTANSI  
PROGRAM MAGISTER DAN DOKTOR FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS ANDALAS**

**2017**

## ABSTRAK

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengevaluasi kinerja pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang dan untuk mengetahui dan mengevaluasi faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kinerja pelayanan tersebut. Sebagaimana kita ketahui, evaluasi kinerja pelayanan merupakan salah satu bagian penting dalam upaya membenahi sistem yang berjalan dalam sebuah organisasi atau instansi pemerintah. Hal tersebut dikarenakan oleh banyaknya keluhan masyarakat terkait pelayanan yang diberikan oleh organisasi atau instansi pemerintah tersebut. Fakta menunjukkan bahwa kinerja pelayanan publik di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Padang masih kurang baik hal ini dibuktikan dengan adanya berbagai keluhan dari masyarakat terhadap pelayanan yang mereka dapatkan.

Jenis penelitian yang digunakan adalah secara kuantitatif dan kualitatif (kombinasi). Data yang digunakan oleh penulis diperoleh dengan metode penyebaran kuisioner, wawancara mendalam dan observasi. Untuk mengetahui pendapat masyarakat terhadap kinerja pelayanan publik di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Padang penulis menggunakan kuisioner Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), sedangkan untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kinerja pelayanan publik digunakan *Important Performance Analysis (IPA)*.

Hasil penelitian SKM atas kinerja pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang bernilai 2,49 (berada pada interval 1,76-2,50 mutu pelayanan C) yang berarti kinerja pelayanan instansi pemerintah tersebut kurang baik,. Dari IPA diperoleh bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pelayanan publik tersebut adalah faktor kecepatan pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kenyamanan lingkungan, tanggapan dan tindak lanjut pengaduan.

Kata kunci : Kinerja pelayanan publik, Survei Kepuasan Masyarakat, *Important Performance Analysis*

## ABSTRACT

The purpose of this study was to evaluate the performance of public service in the Department of Population and Civil Registration of Padang and to identify and evaluate the factors that influence the performance of such services. As we know, the evaluation of the performance of services is one important part of the efforts to fix the system that runs within an organization or government agency. That is because the number of complaints related to pelayanan provided by the organization or the government agency. Facts show that the performance of public service in the Department of Population and Civil Registration of Padang is still not good this is evidenced by the wide range of complaints from the public on the services they get.

This type of research is quantitative and qualitative (combination). Data used by the authors obtained by the method of questionnaire, interview and observation. To find out public opinion on the performance of public services in the Department of Population and Civil Registration of Padang author using a questionnaire Community Satisfaction Survey (SKM), while to know what factors are affecting the performance of public services used Important Performance Analysis (IPA).

SKM research results on the performance of public services at the Department of Population and Civil Registration of Padang is worth 2.49 (currently on the quality of service C interval 1.76 to 2.50) which means that the service performance of government agencies are less well ,. From IPA found that the factors that affect the performance of the public service is a factor of the speed of service, certainty of service schedules, procedures, service requirements, environmental comfort, response and follow-up of complaints.

Keywords : performance of public services, Community Satisfaction Survey, Important Performance Analysis

