

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS
PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN PASAMAN BARAT
TAHUN 2016-2017**

SKRIPSI

*Diajukan untuk Mencapai Gelar Sarjana Ilmu Politik pada Fakultas
Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Andalas*



**JURUSAN ILMU POLITIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
2017**

ABSTRAK

Ringga Febri Ananda. 1310831001. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman Barat Tahun 2016-2017. Jurusan Ilmu Politik. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Andalas, Padang. 2017. dibimbing oleh Pembimbing I Dr. Aidinil Zetra, S.IP, MA dan Pembimbing II Drs. Tamrin, M.SI.

Penelitian ini dilatarbelakangi bahwa adanya keluhan masyarakat soal rendahnya kualitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman Barat. Kualitas pelayanan publik tersebut di pengaruhi oleh faktor-faktor yaitu Transparansi, Akuntabilitas, Kondisional, Partisipatif, Kesamaan Hak, dan Keseimbangan Hak dan Kewajiban. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menjelaskan bagaimana hubungan antara Transparansi, Akuntabilitas, Kondisional, Partisipatif, Kesamaan Hak, Keseimbangan Hak dan Kewajiban dengan kualitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman Barat tahun 2016-2017.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori kualitas pelayanan publik dan sekaligus teori tersebut dijadikan variabel X (independent variable), sehingga penelitian ini menggunakan variabel transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, dan keseimbangan hak dan kewajiban. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan tipe penjelasan (*explanatory research*). Teknik yang digunakan dalam pengumpulan data menggunakan kuesioner, sedangkan analisis menggunakan program SPSS 16.0 dengan analisis data tabulasi silang dan pengujian hipotesis menggunakan teknik *Kendall Tau*.

Temuan data dilapangan memperlihatkan bahwa variabel X memiliki hubungan positif dengan kualitas pelayanan publik. Masing-masing memiliki keeratan hubungan positif sebesar 0,497 transparansi, 0,292 akuntabilitas, 0,456 kondisional, 0,398 partisipatif, 0,467 kesamaan hak, dan 0,331 keseimbangan hak dan kewajiban. Dan koefisien korelasi dinyatakan signifikan. Hal ini memperlihatkan bahwa variabel X tersebut adalah faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman Barat tahun 2016-2017, dalam artian jika variabel X meningkat maka kualitas pelayanan akan ikut meningkat.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan Publik, Transparansi, Akuntabilitas, Kondisional, Partisipatif, Kesamaan Hak, Keseimbangan Hak dan Kewajiban

ABSTRACT

Ringga Febri Ananda. 1310831001. Factors that affected the quality of public services on Department of population and civil registration at West Pasaman Regency years 2016-2017. Political Science. Social and Political Science Faculty. Andalas University, Padang. 2017. Guided by first advisor Dr. Aidinil Zetra, S.IP, MA and second advisor Drs. Tamrin, M.SI.

This research based on the lamentation from people about the low quality of public services on Department of population and civil registration's West Pasaman regency. Quality of public services is affected by factors are transparency, accountability, conditional, partisipative, equality of rights, and balances of right and obligation. Therefore, the purpose of this reserach is to description and explanation how the relation between context between transparency, accountabilities, conditional, partisipative, equality of rights, and balance of right and obligation with the quality public service on Department of population and civil registration West Pasaman Regency years 2016-2017.

In this research the theory that applied is theory quality of public services. and all at once the theory use for variable X (independent variable) therefore this research use is of variablle are transparency, accountability, conditional, partisipative, equality of rights, and balances of right and obligation. This research use quantitative method with type explanation (explanation research). technique that the researcher use in colecting the data is using in questioner and the analysis use program SPSS 16.0. With data analysis cross tabulation and hypothesis testing using Kendall Tau technique.

The findings of field data show that the variable X has a positive relationship with the quality of public services. Each has a strong positive relationship of 0.497 transparency, 0.292 accountability, 0.456 conditional, 0.398 participatory, 0.467 equal rights, and 0.331 balance of rights and obligations. And the correlation coefficient is significant. This shows that the variable X is the factors that affect the quality of public service at the Department of Population and Civil Registration of Pasaman Barat Regency in 2016-2017, in the sense that if the variable X increases then the quality of service will increase.

Keywords : Quality Of Public Services, Transparency, Accountability, Conditional, Partisipative, Equality Of Rights, Balances Of Right and Obligation