

## ABSTRAK

### ANALISIS KINERJA BIDANG PENCATATAN SIPIL PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KUTAI BARAT

Florensia Octaviani

NIM: 072114094

Universitas Sanata Dharma

Yogyakarta

2011

Tujuan penelitian ini untuk mengukur kinerja Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil dengan berdasarkan persepsi masyarakat yang telah menggunakan jasa pelayanan pencatatan sipil. Jenis penelitian yang digunakan adalah studi kasus pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Barat khususnya pada Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil. Teknik pengumpulan data berupa wawancara, dokumentasi, dan kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis *Multiattribut Attitude Model* (MAM).

Hasil dari analisis data menunjukkan bahwa kinerja Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil sangat memuaskan. Hal ini ditunjukkan dengan nilai sikap keseluruhan sebesar 46,72 yang berada pada rentang 0 hingga 100 yang berarti semakin kecil atau mendekati nol, maka sikap responden sangat puas dengan pelayanan publik yang diberikan oleh Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil.

## ABSTRACT

**Performance Analysis Of Civil Registrations Service Division In The  
Departement Of Cityzenry And Civil Registrations Service  
Of Kutai Barat Regency**

Florenzia Octaviani

NIM: 072114094

Sanata Dharma University

Yogyakarta

2011

The aim of this study was to measure the performance of civil registrations service divisions based on society's perception that already used the service of civil registrations. The type of this study was a case study in the department of citizenry civil and registrations service of Kutai Barat regency, especially in the Civil Registrations Division. The data were obtained by interview, documentation, and questionnaire. This study used Multiattribute Attitude Model (MAM) as the data analysis technique.

The result of this study showed that the performance of Civil registrations Service Division was very satisfied. It was proven by the score of overall attitude as much as 46,72 (within the range from 0 to 100), which was meant that the smaller the score, the respondent will be more satisfied with the performance of Civil registrations Service Division.