

**ABSTRAK**

**ANALISIS KINERJA PELAYANAN  
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
Studi Kasus di Kabupaten Kotawaringin Timur**

Pantaleon Carnegie  
NIM: 102114007  
Universitas Sanata Dharma  
Yogyakarta  
2014

Tujuan Penelitian ini untuk mengetahui tingkat kinerja pelayanan yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Timur berdasarkan perspektif pelanggan dan perspektif keuangan melalui pengukuran efisiensi dan efektivitas. Latar belakang dari penelitian ini adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai lembaga pemerintah yang berhadapan langsung dalam melayani masyarakat diharapkan dapat memberikan pelayanan yang memuaskan, efisien dan efektif.

Jenis penelitian yang digunakan adalah studi kasus. Teknik pengumpulan data berupa kuesioner, observasi dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan untuk perspektif pelanggan adalah *Multiattribute Attitude Model* (MAM) sedangkan untuk perspektif keuangan menggunakan pengukuran efisiensi dan efektivitas.

Hasil penelitian menyimpulkan bahwa dalam perspektif pelanggan kinerja pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Timur sangat memuaskan. Dalam perspektif keuangan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Timur dapat dikatakan efisien dalam penggunaan sumber daya dan dana serendah-rendahnya, dan sudah efektif dalam mencapai target yang telah ditetapkan.

**ABSTRACT**

**PERFORMANCE ANALYSIS OF  
DEPARTMENT OF POPULATION AND CIVIL REGISTRATIONS  
Case Study at Kotawaringin Timur Regency**

Pantaleon Carnegie  
NIM: 102114007  
Sanata Dharma University  
Yogyakarta  
2014

The purpose of this study was to know the level of performance for the service given Department of Population and Civil Registrations Kotawaringin Timur Regency based on customers perspective and financial perspective through the measurement of efficiency and effectiveness. Department of Population and Civil Registrations as government agencies that deal directly in serving the community is expected to provide satisfactory service, efficiently and effectively to the residents.

This study is a case study. The data were obtained by questionnaire, observation, and documentation. This study used Multiattribute Attitude Model (MAM) for customers perspective and the measurement of efficiency and effectiveness for financial perspective.

The result of this study concluded that service performance of Department of Population and Civil Registrations Kotawaringin Timur Regency based on customers perspective was very satisfying. In the financial perspective, Department of Population and Civil Registrations Kotawaringin Timur Regency can be said to be efficient in the use of resources and turnover of funds , and has been effective in achieving the target.