

**ANALISIS KINERJA PELAYANAN PEGAWAI DINAS  
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KOTA PEKANBARU  
( STUDI KASUS KARTU KELUARGA)**

**ABSTRAK**

**Selviana Tresha**

**Kata Kunci : Kinerja, Pegawai, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis kinerja pelayanan pegawai dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota pekanbaru dan untuk mengetahui apa saja kendala yang dihadapi oleh pegawai dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota pekanbaru. Dinas kependudukan dan pencatatan sipil merupakan sebagai perangkat pemerintah kota pekanbaru yang bertanggung jawab dan berwenang melaksanakan birokrasi dalam urusan administrasi kependudukan. Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sector lain. Metode penelitian ini yaitu Kuantitatif dan menggunakan Konsep MSDM teori Sedarmayanti, adapun indikator yang ditetapkan adalah produktivitas, ketanggapan, perilaku, motivasi. Penelitian ini adalah penelitian survey deskriptif yaitu menarik sejumlah sampel dari polpulasi penelitian. peneliti mengambil populasi dari kepala bidang pemanfaatan data, kasi identitas penduduk, staf pegawai, dan masyarakat, adapun jumlah informen ini adalah 2 orang dengan cara sensus, dan sampel 40 orang staf pegawai dan masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan cara incidental sampling. Adapun kesimpulan penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam kategori “Sedang”. Karenamasih ada faktor penghambat yang mempengaruhi kinerja pegawai seperti itu di Sarankan agar pegawai lebih meningkatkan lagi disiplin bekerja, menyelesaikan tugas dalam tepat waktu, cepat memberikan respon dan menanggapi keluhan masyarakat, pegawai harus melayani masyarakat dengan baik sehingga membuat kenyamanan bagi masyarakat, kepala dinas lebih mengawasi kinerja pegawai. Adapun sanksi yang harus diberikan bagi pegawai yang melanggar diberikan hukuman, bagi yang tidak melanggar diberikan reward.

**SERVICE EMPLOYEE SERVICE PERFORMANCE ANALYSIS**  
**POPULATION AND CIVIL REGISTRATION**  
**KOTA PEKANBARU**  
**(CASE STUDY OF FAMILY CARDS)**

**ABSTRACT**

*Selviana Tresha*

**Keyword : Performance, Employees, Population and Civil Registration Service**

*The purpose of this study was to analyze the performance of the service staff of the population of population and civil registration of Pekanbaru city and to find out what are the obstacles faced by the employees of the population department and civil registration of Pekanbaru. The Population and Civil Registration Service is a device of the Pekanbaru city government that is responsible and authorized to carry out bureaucracy in matters of population administration. Population administration is a series of structuring and controlling activities in controlling documents and population data through population registration, civil registration, management of population administration information and the utilization of results for public services and other sector developments. This research method is quantitative and uses the MSDM concept of Sedarmayanti theory, while the indicators specified are productivity, responsiveness, behavior, motivation. This study is a descriptive survey research which draws a number of samples from research population. The researchers took the population from the head of data utilization, identity of the population, staff staff, and the community, while the number of informants was 2 people by census, and a sample of 40 staff staff and the population of the Population and Civil Registration Service by incidental sampling. The conclusions of this study indicate that the service performance of the Population and Civil Registration Service staff is in the "Medium" category. Because there are inhibiting factors that affect employee performance, it is suggested that employees improve discipline more work, complete tasks in a timely manner, quickly respond and respond to community complaints, employees must serve the community well so as to make the community comfortable, the head of the service oversees employee performance. The sanctions that must be given to employees who violate are given penalties, for those who do not violate the reward.*