

ABSTRAK

Masalah dalam penelitian ini adalah masih rendahnya kualitas pelayanan administrasi kependudukan dan catatan sipil pada Kabupaten Ogan Komering Ulu (OKU) Timur. Berdasarkan fenomena tersebut, peneliti menduga bahwa masalah tersebut dipengaruhi oleh variabel implementasi kebijakan. Berdasarkan pada permasalahan tersebut, rumusan masalah yang diajukan adalah: “Seberapa besar pengaruh implementasi kebijakan Pemerintah Daerah terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kabupaten Ogan Komering Ulu (OKU) Timur”.

Analisis masalah penelitian dilakukan dengan menggunakan teori Implementasi Kebijakan Edward III dalam Winarno (2008 : 210),, berdasarkan factor-faktor implementasi kebijakan melalui dimensi Komunikasi, Sumberdaya, Disposisi/Sikap Pelaksana dan Strktur Birokrasi. Adapun untuk variabel kualitas pelayanan digunakan pendekatan teori dari Parasurahman, Zeithaml dan Berry yang dikutip Tjiptono (2007:133) yakni Keandalan (*Realibility*),; Keresponsifan (*Responsiveness*), Keyakinan (*Confidence*), Empati (*Empathy* dan Berwujud (*Tangibles*). Berdasarkan pendekatan teori teori tersebut, hipotesis yang diajukan adalah: “Besarnya pengaruh implementasi kebijakan Pemerintah Daerah terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kabupaten Ogan Komering Ulu (OKU) Timur”.

Metode dalam penelitian ini adalah metode survey eksplanatif (*explanatory survai method*) sedangkan sumber pengumpulan data dengan menggunakan studi kepustakaan dan studi lapangan yang meliputi : angket, observasi, dan wawancara. Teknik penarikan sampel yang digunakan adalah sampel random sederhana (*Simple Random Sampling*). Adapun teknik analisa data yang digunakan adalah analisis regresi liniear

Berdasarkan hasil pengolahan data yang dilakukan diperoleh hasil penelitian yang menunjukkan adanya hubungan yang positif dan signifikan antara implementsi kebijakan terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kabupaten Ogan Komering Ulu (OKU) Timur. Dengan demikian hipotesis yang diajukan di dalam penelitian ini teruji secara empirik.

Kata kunci : Implementasi Kebijakan, Kependudukan dan Catatan Sipil

ABSTRACT

This research is that the quality of administrative services to the population and civil registration Ogan Komering Ulu (OKU) East. Based on this phenomenon, researchers suspect that the problem is influenced by the variable policy implementation. Based on these problems, the formulation of the problem posed is: "How much influence the implementation of Government policy on the Quality of Service of the Population Administration at the Office of Population and Civil Registration in Ogan Komering Ulu (OKU) East".

Analysis conducted research problems using a theoretical of Policy Implementation Edward III in Winarno (2008: 210) ,, based on the factors of policy implementation through the dimensions of Communication, Resources, Disposition / Attitude Implementing and struktur Bureaucracy. As for the service quality variables used approach is the theory of Parasurahman, Zeithaml and Berry were dikutip Tjiptono (2007: 133) namely Reliability (Realibility) ,; Responsiveness (Responsiveness), Confidence (Confidence), Empathy (Empathy and Tangible (Tangibles). Based on the theoretical approach to the theory, the hypothesis is: "The magnitude of the effect of the implementation of Government policy on the Quality of Service of the Population Administration at the Office of Population and Civil Registry in the District Ogan Komering Ulu (OKU) East ".

The method in this research is an explanatory survey method (explanatory survey method) while the source of data collection using literature study and field study that includes: inquiry, observation, and interviews. The sampling technique used was simple random sample (Simple Random Sampling). The data analysis technique used is linear regression analysis.

Based on the results of data processing is to be obtained research results that showed a positive and significant relationship between implementsi policy towards Quality Services At the Population Administration Office of Population and Civil Registration in Ogan Komering Ulu (OKU) East. Thus the hypothesis proposed in this study tested empirically.

Keywords: Policy Implementation, Population and Civil Registry