

## ABSTRAK

### EFEKTIVITAS DAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK MENUJU *SMART GOVERNANCE* DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN DELI SERDANG

**Nama** : Nurul Husna Lubis  
**NPM** : 71190611005  
**Program Studi** : Administrasi Negara  
**Fakultas** : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Reformasi birokrasi di daerah dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good local governance*) terfokus pada peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Dasar hukum pelayanan publik di Indonesia tertuang dalam Undang–Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. *Smart governance* sebagai media perwujudan *Good governance* menjadi salah satu unsur terpenting dalam perkotaan yaitu badan/instansi pemerintahan yang dikembangkan berdasarkan fungsi teknologi informasi agar dapat diakses oleh yang berkepentingan secara efektif dan efisien. Pemerintah Kabupaten Deli Serdang sebagai suatu instansi yang menangani berbagai kegiatan penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan pelayanan masyarakat daerah, dituntut untuk memiliki kemampuan teknis administratif maupun teknis manajerial.

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui untuk mengetahui efektivitas dan kualitas pelayanan publik di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten deli serdang, untuk mengetahui faktor pendukung dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Deli Serdang menuju *smart governance*, dan untuk mengetahui faktor penghambat dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Deli Serdang menuju *smart governance*. Bentuk penelitian ini yaitu penelitian deskriptif melalui pendekatan kualitatif melalui wawancara. Jenis data yang digunakan pada penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang sudah efektif dan memiliki kualitas pelayanan publik yang baik seperti adanya fasilitas yang lengkap. dan informasi pelayanan sangat jelas. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang sudah terus berupaya untuk terus mengikuti perkembangan teknologi untuk menuju *smart governance* seperti tersedianya website dan beberapa aplikasi yang di miliki. Namun masyarakat Kabupaten Deli Serdang masih banyak yang belum siap untuk menuju *smart governance*, karena masih banyaknya yang kesulitan dalam menggunakan teknologi, dan masih tingginya minat masyarakat untuk mengurus administrasi secara tatap muka.

**Kata Kunci** : Efektivitas, Kualitas Pelayanan Publik, *Smart Governance*

## **ABSTRACT**

### ***EFFECTIVENESS AND PUBLIC SERVICES QUALITY TOWARDS SMART GOVERNANCE AT DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL DELI SERDANG***

**Name** : Nurul Husna Lubis  
**Student Number** : 71190611005  
**Department** : Public Administration  
**Faculty** : Social and Political Science

*Bureaucratic reform in the regions in realizing good local governance focuses on improving the quality of public service delivery. The legal basis for public services in Indonesia is contained in Law Number 25 of 2009 concerning Public Services. Smart governance as a medium for the embodiment of good governance is one of the most important elements in urban areas, namely government agencies/agencies that are developed based on the function of information technology so that it can be accessed by interested parties effectively and efficiently. The Government of Deli Serdang Regency as an agency that handles various activities of governance, development and regional community services, is required to have technical administrative and managerial technical capabilities.*

*The purpose of this study is to find out the effectiveness and quality of public services in the population and civil registration service of Deli Serdang district, to find out the supporting factors for the population and civil registration service in Deli Serdang Regency towards smart governance, and to find out the inhibiting factors for the population and civil registration service. Deli Serdang Regency towards smart governance. The form of this research is descriptive research through a qualitative approach through interviews. The types of data used in this study are primary data and secondary data.*

*The results of this study indicate that the Department of Population and Civil Registration of Deli Serdang Regency has been effective and has good quality public services such as complete facilities. and very clear service information. The Department of Population and Civil Registration of Deli Serdang Regency has been continuously trying to keep abreast of technological developments towards smart governance such as the availability of websites and several applications that they have. However, there are still many people in Deli Serdang Regency who are not ready to go towards smart governance, because there are still many difficulties in using technology, and there is still high public interest in managing face-to-face administration.*

**Keywords** : *Effectiveness, Public Service Quality, Smart Governance*