



**PENGARUH APLIKASI SISTEM INFORMASI ADMINISTRASI
KEPENDUDUKAN (SIAK) DAN PELAYANAN AKTA KELAHIRAN
TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN PEKALONGAN**

SKRIPSI

Disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan Pendidikan Strata 1

Dosen Pembimbing :

Dra. Hesti Lestari, MS

Penyusun :

Nama : Pricilia Dwi Candra

NIM : 14020114120011

**DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG**

2018

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Pricilia Dwi Candra
NIM : 14020114120011
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jurusan : Administrasi Publik

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang saya susun dengan judul:

**Pengaruh Aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK)
dan Pelayanan Akta Kelahiran terhadap Kepuasan Masyarakat di Dinas
Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan**

Adalah benar-benar hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari skripsi atau karya ilmiah orang lain. Apabila dikemudian hari pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademis yang berlaku (dicabut predikat kelulusan dan gelar sarjananya).

Semarang, Maret 2018
Pembuat Pernyataan,

Pricilia Dwi Candra
14020114120011

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : **Pengaruh Aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dan Pelayanan Akta Kelahiran terhadap Kepuasan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan**

Nama Penyusun : Pricilia Dwi Candra

Jurusan : Administrasi Publik

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Strata 1


Dekan

Dr. Sunarto, M.Si
NIP.196607271992031001


Semarang, 27 Maret 2018


Wakil Dekan I

Dr. Hedi Pudjo Santoso, M.Si
NIP. 196105101989021002

Dosen Pembimbing:

1. Dra. Hesti Lestari, MS


(.....)

Dosen Penguji :

1. Dra. Dyah Hariani, MM

2. Dr. Budi Puspo Priyadi, M.Hum

3. Dra. Hesti Lestari, MS


(.....)
(.....)
(.....)

MOTTO

“Jalani, Berdoa, dan Yakinlah tiada kemudahan tanpa izin sang Ilahi”

(Penulis)

“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan yang lalu). Dan hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap”

(QS.Al-Nasyrah: 6-8)

“If you want fruit after one year’s, plant rice.

If you want fruit after five year’s, plant tree.

But, if you want to fruit after twenty five year’s, educate your children”

(Penulis)

PERSEMBAHAN

Skripsi ini penulis persembahkan kepada:

Bapak dan Ibu yang aku cintai dan kusayangi yang tiada hentinya memberikan do'a, semangat, serta nasihat supaya mampu menghadapi segala rintangan yang ada, hingga sampai akhirnya penulis bisa menyelesaikan amanah ini.

Adikku dan kakakku tersayang yang tak lupa memberikan do'a dan semangat kepada penulis.

Sahabat-sahabatku yang senantiasa memberikan dukungan dan semangat bahwa penulis pasti bisa menyelesaikan skripsi ini walaupun pasti ada rintangan yang menghalangi.

Selama proses penyusunan skripsi, penulis memerlukan bantuan banyak pihak sehingga dapat tersusun skripsi ini, oleh karenanya penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. Yos Johan Utama, S.H., M.Hum, selaku Rektor Universitas Diponegoro Semarang.
2. Dr. Drs. Sunarto, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.
3. Dr. Hardi Warsono M.TP, selaku ketua Departemen Administrasi Publik.
4. Dra. Hesti Lestari, M.S, selaku dosen pembimbing skripsi, atas bimbingan dan masukan yang bermanfaat dalam menyelesaikan skripsi ini, saya ucapkan terima kasih.
5. Dr. Budi Puspo Priyadi, M.Si., Selaku dosen wali, atas pengarahannya dalam penyempurnaan skripsi ini, saya ucapkan terima kasih.

6. Dra. Dyah Hariani, MM. Selaku dosen penguji, atas pengarahannya dalam penyempurnaan skripsi ini, saya ucapkan terima kasih.
7. Seluruh staff pengajar/dosen di Departemen Administrasi Publik Undip
8. Ibu Isrorina sebagai Kepala Seksi Kelahiran di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan, yang bersedia meluangkan waktunya untuk membantu penulis dalam menggali informasi.
9. Bapak Akil, selaku pegawai bagian operator Aplikasi SIAK di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan, yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk mebantu penulis dalam mencari informasi.
10. Bapak Roni, bapak Hadi, bapak Agung, bapak Joko, bapak Irawan, dan bu Atika selaku pegawai bagian Penginputan serta Pencetakan Akta Kelahiran di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan, yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk mebantu penulis dalam mencari informasi.
11. Ibu Puji, bu Wiwik dan bu Susi selaku pegawai bagian Pengecekan Berkas Pendaftaran Akta Kelahiran di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan, yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk mebantu penulis dalam mencari informasi.
12. Bapak Trimo, selaku pegawai bagian Pengambilan Sertifikat Akta Kelahiran di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan, yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk mebantu penulis dalam mencari informasi

13. Kepada kedua orang tuaku, ibu dan bapak yang senantiasa memberikan do'a, dukungan, bimbingan, semangat, serta nasihat kepada penulis, sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.
14. Kepada adiku tersayang M. Genio Bondan Prakoso yang telah memberikan do'a serta semangat kepada penulis, sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.
15. Kepada kakakku tersayang Novia Candra Prasetyo Ningrum yang telah memberikan do'a serta selalu semangat kepada penulis ketika berkeluh kesah, sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.
16. Kepada Keluarga besar HP Family, yang senantiasa memberikan do'a serta semangat kepada penulis, sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.
17. Kepada Fahreza Herlambang, orang spesial yang memberikan do'a, dukungan, semangat, nasihat dan rela bersusah payah membantu penulis dalam memasukkan data identitas responden, serta merekap jawaban responden yang ada di kuesioner ke dalam bentuk excel, sehingga penulis sangat terbantu dalam menyelesaikan skripsi ini.
18. Untuk Imam Muardi, Sahabatku yang telah membantu merekap jumlah jawaban responden, sehingga penulis sangat terbantu dalam menyelesaikan skripsi ini.
19. Untuk Nur Fadhilah, Puji, dan Galang Setiono yang rela mendampingi penulis dan merasakan capeknya membagi kuesioner, serta sebagai sie dokumentasi.

20. Untuk Jeremy Woosnam Prasetio Hasiholan Sihite, yang membuat penulis terharu akan kebaikanmu mengajarkan aplikasi SPSS dengan sabar dan detail serta tanpa adanya amarah, sehingga penulis tidak terlalu kesusahan dalam mengolah data.
21. Untuk Ayu Maharsih Cendanawangi yang mengarahkan penulis dalam memakai aplikasi SPSS sehingga sangat membantu penulis dalam mengolah data.
22. Untuk kak Erni, kakak tingkat yang baik hati mengarahkan penulis dalam menulis skripsi, sehingga penulis berada di jalan yang benar.
23. Untuk sahabat-sahabatku seperjuangan yang ada di Grup Cewek Tangguh (Chintia, Oktrianita, Munna, Bela, dan Kezia), yang senantiasa saling mendoakan, saling memberikan semangat bahwa kita pasti bisa melalui rintangan yang ada dalam menulis skripsi.
24. Untuk sahabat-sahabatku SMA yang ada di grup Ghibah Ulala (Widaa, Dila, Anin, dan Munna), yang senantiasa saling mendoakan dan saling memberikan semangat untuk menyelesaikan skripsi.
25. Untuk sahabat-sahabatku mantan anak kos SMA yang ada di grup Istri Sholehah (Afida, Devi, Meu, Umin, dan Cethol), yang senantiasa saling mendoakan dan saling memberikan semangat untuk menyelesaikan skripsi.
26. Untuk sahabat-sahabatku keluarga Kos Himma (Shelma, Hana, Titin, dan Pungky), yang senantiasa saling mendoakan dan saling memberikan semangat untuk menyelesaikan skripsi.

27. Untuk teman-teman seperjuanganku dosen pembimbing bu Hesti (Ari, Aji, dan Munna), yang senantiasa saling mendoakan dan saling memberikan semangat serta saling membantu dalam menyelesaikan skripsi.
28. Untuk keluarga KKN Desa Nyamplungsari (Fahreza, Winda, Titin, Lina, Ote, Anang, dan Budi), yang selalu menghiburku terimakasih...

Semarang, Maret 2018

Pricilia Dwi Candra

14020114120011

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmat dan hidayahNya, penulis telah berhasil menyelesaikan pendidikan jenjang S1 di Administrasi Publik FISIP UNDIP dengan menyusun skripsi yang berjudul **“Pengaruh Aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dan Pelayanan Akta Kelahiran terhadap Kepuasan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan”**.

Dalam penyusunan Skripsi ini, tidak sedikit hambatan yang penulis hadapi. Namun penulis menyadari bahwa kelancaran dalam penyusunan Skripsi ini tidak lain berkat doa, dukungan, motivasi, dan bimbingan orang tua, keluarga, sahabat, serta dosen pembimbing ibu Dra.Hesti Lestari, MS dan para pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan.

Semoga Skripsi ini dapat memberikan wawasan yang lebih luas dan menjadi sumbangan pemikiran kepada pembaca khususnya para mahasiswa Universitas Diponegoro. Saya sadar bahwa Skripsi ini masih banyak kekurangan dan jauh dari sempurna. Untuk itu, kepada dosen pembimbing, saya meminta masukannya demi perbaikan pembuatan karya tulis saya dimasa yang akan datang, serta mengharapkan kritik dan saran dari para pembaca.

Semarang, Maret 2018

Pricilia Dwi Candra

14020114120011

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Surat Pernyataan Keaslian.....	ii
Halaman Pengesahan	iii
Motto.....	iv
Halaman Persembahan	v
Kata Pengantar	x
Daftar Isi.....	xi
Halaman Daftar Gambar	xv
Halaman Daftar Tabel.....	xvi
Abstraksi	xviii
<i>Abstraction</i>	xix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	13
1.3 Rumusan Masalah	14
1.4 Tujuan Penelitian	14
1.5 Kegunaan Penelitian.....	15
1.6 Kerangka Teori/Konsep	15
1.6.1 Administrasi Publik	15
1.6.1.1 Kebijakan Publik.....	16
1.6.1.2 Manajemen Publik	19
1.6.2 Manajemen Pelayanan Akta Kelahiran	23
1.6.2.1 Pelayanan Publik.....	24
1.6.3 Kepuasan Masyarakat.....	30
1.6.4 Sistem Informasi Manajemen.....	36
1.6.5 <i>Electronic Government</i>	41
1.6.6 Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK).....	44
1.6.7 Pengaruh Aplikasi SIAK dan Pelayanan Akta Kelahiran terhadap Kepuasan Masyarakat.....	46
1.6.8 Variabel Penelitian.....	51
1.7 Hipotesis.....	53
1.8 Definisi Konsep.....	55

1.9 Definisi Operasional.....	56
1.10 Metode Penelitian.....	58
1.10.1 Tipe Penelitian.....	58
1.10.2 Populasi dan Sampel.....	59
1.10.2.1 Populasi.....	59
1.10.2.2 Sampel.....	59
1.10.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	60
1.10.4 Jenis dan Sumber Data.....	62
1.10.4.1 Jenis Data.....	62
1.10.4.2 Sumber Data.....	63
1.10.4.3 Skala Pengukuran.....	64
1.10.5 Teknik Pengumpulan Data.....	65
1.10.6 Teknik Pengolahan Data.....	67
1.10.7 Instrumen Penelitian.....	67
1.10.8 Teknik Analisis.....	69
BAB II GAMBARAN UMUM.....	72
2.1 Gambaran Umum Kabupaten Pekalongan.....	72
2.1.1 Peta Kabupaten Pekalongan.....	72
2.1.2 Kondisi Geografis Daerah.....	73
2.1.3 Keadaan Demografi.....	74
2.1.4 Sejarah Kabupaten Pekalongan.....	75
2.2 Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan.....	77
2.2.1 Sejarah Berdirinya Dindikcapil.....	77
2.2.2 Visi Misi Dindikcapil.....	78
2.2.3 Motto Pelayanan.....	79
2.2.4 Tujuan dan Sasaran Strategis Dindikcapil.....	79
2.2.5 Maklumat Pelayanan.....	80
2.2.6 Struktur Organisasi Dindikcapil Kab Pekalongan.....	81
2.2.7 Susunan Kepegawaian Dindikcapil Kab Pekalongan.....	82
2.2.8 Tugas, Pokok, dan Fungsi.....	83
BAB III PEMBAHASAN.....	88
3.1 Penyajian Data.....	88
3.1.1 Identitas Responden.....	88
3.1.1.1 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	89
3.1.1.2 Identitas Responden Berdasarkan Usia.....	89
3.1.1.3 Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	90
3.1.2 Aplikasi SIAK.....	91

3.1.2.1 Kualitas Sistem	91
3.1.2.2 Kualitas Informasi	95
3.1.2.3 Pengguna (<i>Use</i>)	97
3.1.2.4 Kepuasan Pengguna	100
3.1.2.5 Dampak Individu	101
3.1.2.6 Dampak Organisasi	102
3.1.2.7 Rekapitulasi Skor Variabel Aplikasi SIAK	101
3.1.3 Pelayanan Akta Kelahiran	105
3.1.3.1 Persyaratan	106
3.1.3.2 Prosedur	110
3.1.3.3 Waktu Pelayanan	116
3.1.3.4 Biaya	118
3.1.3.5 Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	119
3.1.3.6 Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	122
3.1.3.7 Rekapitulasi Skor Variabel Pelayanan Akta Kelahiran	124
3.1.4 Kepuasan Masyarakat	126
3.1.4.1 Information	127
3.1.4.2 Consultation	129
3.1.4.3 Ordertaking	130
3.1.4.4 Hospitality	132
3.1.4.5 Carteking	135
3.1.4.6 Exception	136
3.1.4.7 Billing	137
3.1.4.8 Payment	140
3.1.4.9 Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	141
3.1.4.10 Waktu Pelayanan	144
3.1.4.11 Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	145
3.1.4.12 Rekapitulasi Skor Variabel Kepuasan Masyarakat	146
3.2 Analisis Hasil Penelitian	148
3.2.1 Uji Validitas	148
3.2.2 Uji Realibilitas	150
3.3 Pola Pengaruh Aplikasi SIAK dan Pelayanan Akta Kelahiran terhadap Kepuasan Masyarakat	152
3.3.1 Analisis Tabulasi Silang	152
3.3.2 Analisis Spearman	155
3.3.3 Korelasi Ganda	157
3.3.4 Pengujian Hipotesis	158
3.3.4.1 Uji T variabel Aplikasi SIAK (X_1)	159
3.3.4.2 Uji t variabel Pelayanan Akta Kelahiran (X_2)	160
3.3.5 Uji F	161

BAB IV PENUTUP	163
4.1 Kesimpulan	163
4.2 Saran.....	165
DAFTAR PUSTAKA	166
LAMPIRAN.....	169

DAFTAR GAMBAR

1.1 Model Kesuksesan Sistem Informasi	40
1.2 Kerangka Pemikiran.....	50
2.1 Peta Kabupaten Pekalongan.....	72

DAFTAR TABEL

1.1 Perubahan Teknologi SIAK Versi 4 dan Versi 5	3
1.2 Jumlah Penduduk Kabupaten Pekalongan	8
1.3 Penerbitan Akta kelahiran	9
1.4 Kepemilikan Akta Kelahiran.....	10
1.5 Target Standar Pelayanan Minimal.....	12
2.1 Jumlah Penduduk Kabupaten Pekalongan	75
2.2 Struktur Organisasi	81
2.3 Pangkat dan Golongan Pegawai.....	82
2.4 Eselon Pegawai	82
2.5 Status Pendidikan Pegawai	83
2.6 Status Pendidikan Perjenjangan Pegawai	83
3.1 Jenis Kelamin Responden	89
3.2 Usia Responden.....	89
3.3 Tingkat Pendidikan Responden.....	90
3.4 Kelancaran Aplikasi SIAK.....	92
3.5 Proses Input Aplikasi SIAK.....	93
3.6 Jaringan Aplikasi SIAK	95
3.7 Format Hasil Keluaran Aplikasi SIAK	96
3.8 Kelancaran Aplikasi SIAK yang berbasis Internet	97
3.9 Hambatan Internet pada Aplikasi SIAK	99
3.10 Kepuasan pada Aplikasi SIAK.....	100
3.11 Peran Aplikasi SIAK dalam Memudahkan Pembuatan Akta Kelahiran.....	101
3.12 Peran Aplikasi SIAK dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan.....	102
3.13 Rekapitulasi Skor Aplikasi SIAK	105
3.14 Kekurangan Pegawai Pelayanan Akta Kelahiran.....	106
3.15 Kondisi Ruang Tunggu Masyarakat	107
3.16 Kondisi Tempat Parkir Masyarakat	108
3.17 Keadaan Kebersihan Toilet.....	109
3.18 Kemudahan Pembuatan Akta Kelahiran	111
3.19 Kejelasan Alur Prosedur	112
3.20 Kedisiplinan Jam Masuk.....	113
3.21 Kedisiplinan Jam Istirahat.....	114
3.22 Kedisiplinan Jam Pulang.....	115
3.23 Ketepatan Waktu Pembuatan	116
3.24 Biaya Pembuatan.....	118
3.25 Kondisi Kursi Ruang Tunggu	119
3.26 Jumlah Kursi Ruang Tunggu	120
3.27 Jumlah Pendingin Ruangan.....	121
3.28 Kondisi Kotak Saran	122
3.29 Responsifitas Pegawai terhadap Pengaduan	123
3.30 Rekapitulasi Skor Pelayanan Akta Kelahiran	126
3.31 Kejelasan Informasi Pembuatan Akta Kelahiran	127
3.32 Harapan terhadap Hasil Keluaran	128

3.33 Tanggapan Pegawai terhadap Pertanyaan Masyarakat	129
3.34 Harapan Kemudahan Pembuatan Akta Kelahiran.....	131
3.35 Kesesuaian Pegawai terhadap Prosedur	132
3.36 Harapan akan Kesesuaian Pelayanan terhadap Prosedur.....	133
3.37 Harapan terhadap Kemampuan Pegawai	135
3.38 Tanggung Jawab Pelayanan	136
3.39 Biaya Pembuatan.....	138
3.40 Kesesuaian terhadap Biaya Pembuatan.....	139
3.41 Transaksi Penarikan Biaya	140
3.42 Harapan terhadap Kelancaran Pelayanan.....	141
3.43 Kepuasan akan Jaringan Internet Aplikasi SIAK.....	143
3.44 Harapan akan Ketepatan Waktu Pelayanan	144
3.45 Harapan Fasilitas Kotak Saran	145
3.46 Rekapitulasi Skor Kepuasan Masyarakat.....	147
3.47 Hasil Uji Validitas Variabel Aplikasi SIAK (X_1)	149
3.48 Hasil Uji Validitas Variabel Pelayanan Akta Kelahiran (X_2)	149
3.49 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Masyarakat (Y)	150
3.50 Hasil Uji Realibilitas	151
3.51 Tabulasi Silang X_1 dengan Y	152
3.52 Tabulasi Silang X_2 dengan Y	154
3.53 Analisis Korelasi Spearman X_1 terhadap Y	155
3.54 Analisis Korelasi Spearman X_2 terhadap Y	156
3.55 Model Summary Korelasi Ganda.....	157
3.56 Anova	158
3.37 Coefficients	158

ABSTRAKSI

Judul :PENGARUH APLIKASI SISTEM INFORMASI ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN (SIAK) DAN PELAYANAN AKTA KELAHIRAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN PEKALONGAN

Nama : Pricilia Dwi Candra

NIM : 14020114120011

Sistem pelayanan publik yang ada di Indonesia, dalam pelaksanaannya banyak yang belum menetapkan standar pelayanan seperti kejelasan biaya, prosedur, persyaratan, waktu pelayanan sehingga banyak masyarakat yang menggunakan jasa calo seperti yang dilakukan masyarakat dalam pembuatan akta kelahiran di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan. Perbaikan pelayanan publik masih terus dilakukan agar mendapatkan pelayanan yang berkualitas untuk menghasilkan suatu kepuasan masyarakat, seperti yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan yang telah menerapkan inovasi aplikasi SIAK yang berbasis *online* sehingga pihak-pihak yang terkait dapat mengakses tanpa harus datang ke dinas. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Aplikasi SIAK dan Pelayanan Akta Kelahiran terhadap Kepuasan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan, dengan menggunakan teori administrasi publik, manajemen pelayanan publik, sistem informasi manajemen, dan kepuasan masyarakat. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif yang melibatkan 100 responden yaitu masyarakat yang ditemui secara langsung saat proses membuat akta kelahiran. Berdasarkan hasil penelitian, Aplikasi SIAK dan Pelayanan Akta Kelahiran memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat yaitu sebesar 12,7%. Sedangkan aplikasi SIAK dan pelayanan akta kelahiran secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Rekomendasi yang penulis berikan dilakukan adanya perbaikan jaringan induk atau *server* pada aplikasi SIAK sehingga tidak mengalami *error*, dan penambahan pegawai untuk bidang yang kekurangan pegawai.

Kata Kunci: Teknologi Informasi, Pelayanan Publik, Kepuasan Masyarakat.

ABSTRACTION

THE INFLUENCE OF THE ADMINISTRATION INFORMATION SYSTEM APPLICATION ON POPULATION (SIAK) AND MINISTRY OF THE BIRTH CERTIFICATE OF SATISFACTION TOWARD THE COMMUNITY IN THE SERVICE OF THE POPULATION AND CIVIL REGISTRATION PEKALONGAN

Public service system that existed in Indonesia, in practice many are yet to establish the standard services such as the clarity of fees, procedures, requirements, service time so a lot of the public who use the services of touts as done the community in the manufacture of a birth certificate in the Office of the Department of population and civil registration Pekalongan. Improvement of public service continues to be done in order to get a quality service to generate a community satisfaction, as done by the civil registration Department of population and Pekalongan that have implemented innovation application of SIAK based online so that the related parties can access without having to come to the Office of. This research aims to analyze the effect of the application of SIAK and Ministry birth certificate toward the satisfaction of Society in the service of the population and civil registration Pekalongan, using the theory of public administration, management public services, management information systems, and community satisfaction. These studies use quantitative methods involving 100 respondents, namely the community encountered directly during the processing to make a birth certificate. Based on the results of research, the application of SIAK and Ministry birth certificate has an impact on the satisfaction of the community i.e. amounting to 12.7%. Whereas the application of SIAK and simultaneous birth certificate service to the satisfaction of the community. The authors give recommendations do the existence of repair home network or server on the application so that it does not suffer the SIAK error, and the addition of an employee to the employee shortage areas.

Keywords: Information Technology, Public Service, Community Satisfaction.