

## ABSTRAK

**Rahmad Hidayat, 05212** : Hubungan Karakteristik Pegawai Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan Pemahaman Materi Undang-Undang Pelayanan Publik di Kota Padang. *Skripsi*. Jurusan Ilmu Sosial Politik Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang 2015.

Salah satu faktor yang diduga sebagai penyebabnya rendahnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur publik yaitu kurangnya pemahaman aparatur terhadap materi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Untuk dapat menyelenggarakan pelayanan publik dengan baik, perlu adanya kesadaran dari para penyelenggara pelayanan dalam mempedomani dan memahami isi UU Pelayanan Publik dengan baik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pemahaman aparatur kantor Catatan Sipil Kota Padang terhadap materi UU Pelayanan Publik.

Untuk menguji tujuan tersebut digunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif. Penelitian dilakukan di kantor Catatan Sipil Kota Padang. Sampel dalam penelitian ini yaitu aparatur penyelenggara pelayanan yang ada di kantor Catatan Sipil Kota Padang dengan jumlah 100 orang dari 120 orang pegawai. Metode pengambilan sampel yaitu *non probability sampling* dengan teknik *acsidental sampling*. Uji Validitas dan realibilitas dilakukan pada aparatur kantor Catatan Sipil Kota Padang. Analisis data dilakukan dengan analisis Univariat dan Bivariat.

Hasil penelitian menunjukkan hubungan karakteristik pegawai Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang dengan pemahaman materi UU No.25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa tidak terdapat hubungan yang bermakna antara jenis kelamin pegawai dengan pemahaman terhadap materi UU Pelayanan Publik. Tingkat pendidikan pegawai terdapat hubungan yang bermakna dengan pemahaman materi UU Pelayanan Publik. Usia pegawai terdapat hubungan yang bermakna dengan pemahaman materi UU Pelayanan Publik. Masa dinas aparatur terdapat hubungan yang bermakna dengan pemahaman materi UU Pelayanan Publik. Kesimpulan hasil penelitian bahwa hubungan karakteristik Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang dengan materi Undang-Undang Pelayanan Publik berhubungan dengan tingkat pendidikan, umur dan lama dinas, namun tidak berhubungan dengan jenis kelamin. Artinya baik pegawai laki-laki ataupun perempuan dituntut untuk mampu memahami materi UU Pelayanan Publik.