

ABSTRAK

Nursyafitra Hijria, Muhlis Madani dan Ihyani Malik, Strategi Pemerintah Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi pemerintah dalam Meningkatkan kualitas pelayanan di kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Enrekang. Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif deskriptif. Informasi penelitian ini dikumpul melalui observasi, wawancara, dokumentasi dan studi pustaka. Pengabsahan data di laksanakan melalui triangulasi data, teknik dan waktu dan kemudian dianalisis melalui reduksi data penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa strategi pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang yang dilihat dari empat strategi yaitu (*strategi pengembangan pelayanan*) telah menjadi faktor penting dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di Dinas kependudukan dan pencatatan sipil, (*Strategi pengembangan sistem prosedur*) langkah-langka yang diambil dalam pengembangan sistem prosedur meliputi standarisasi prosedur, penerapan teknologi informasi, peningkatan aksesibilitas layanan, pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia, serta pemantauan secara berkala, (*strategi pengembangan infrastruktur*) mengembangkan teknologi dan sistem informasi yang canggih, kolaborasi dengan pemerintah yang penting, evaluasi yang berkala, serta peningkatan kapasitas sumber daya manusia, agar menjadi langkah-langka yang penting dan saling terkait di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang, (*strategi pengembangan budaya dan kultur*) membangun budaya pelayanan yang berorientasi pada kepuasan masyarakat, meningkatkan komunikasi dan kerjasama antar pegawai, serta mengembangkan sikap profesionalisme dan integritas.

Kata Kunci : Strategi, Pemerintah, Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan