

ABSTRAK

Nur Afni, 2024. Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Dalam Mmemberikan pelayanan Publik Akte Kelahiran di Kabupaten Soppeng. (dibimbing oleh Abdul Kadir Adys, SH,MM dan Dr. Muhammad Yahya, M.Si).

Pelayanan publik merupakan tanggung jawab utama pemerintah yang melibatkan penyediaan barang dan jasa publik oleh berbagai instansi pemerintah, termasuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) pada daerah Kab. Soppeng. Sebagai bagian dari pemerintah daerah, Disdukcapil Kab. Soppeng mempunyai tugas pada bidang kependudukan dan pencatatan sipil yang mencakup pengurusan dokumen penting seperti akta kelahiran, kartu tanda penduduk (KTP), dan kartu keluarga.

Metode penelitian yang digunakan yaitu deskriptif kualitatif dengan studi kasus pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kab. Soppeng. Pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Pengabsahan data dilakukan melalui pengumpulan data, teknik reduksi data, dan penarikan kesimpulan. Data penelitian diperoleh sebanyak 8 orang yaitu dari pegawai dan masyarakat yang ada pada Kantor Disdukcapil Kab. Soppeng.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan publik memiliki 5 indikator yaitu tangibles (berwujud), reliability (kehandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan) dan Jemphaty (empati) dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat Disdukcapil Kab. Soppeng.

Kata Kunci : Pelayanan Publik, Kinerja Pegawai, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

ABSTRACT

Nur Afni, 2024. Performance of Population and Civil Registration Service (DISDUKCAPIL) employees in providing public birth certificate services in Soppeng Regency. (supervised by Abdul Kadir Adys, SH, MM and Dr. Muhammad Yahya, M.Si).

Public services are the main responsibility of the government which involves the provision of public goods and services by various government agencies, including the Population and Civil Registration Service (Disdukcapil) in the District area. Soppeng. As part of the regional government, Disdukcapil Kab. Soppeng has duties in the field of population and civil registration which includes processing important documents such as birth certificates, identity cards (KTP), and family cards.

The research method used is descriptive qualitative with a case study at the District Population and Civil Registration Service Office (Disdukcapil). Soppeng. Data collection used in this research was through interviews, observation and documentation. Data validation is carried out through data collection, data reduction techniques, and drawing conclusions. Research data was obtained from 8 people, namely from employees and the community at the District Population and Civil Registration Office. Soppeng.

The research results show that public services have 5 indicators, namely tangibles (tangible), reliability (reliability), responsiveness (responsiveness), assurance (guarantee) and empathy (empathy) in improving services to the people of Disdukcapil Kab. Soppeng.

Keywords: *Public Services, Employee Performance, Population Service and Civil Registration.*