

ABSTRAK

HUSNAENI. Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Sinjai (dibimbing oleh Abdul Mahsyar dan Riska Sari).

Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui kualitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sinjai. Tipe penelitian yang digunakan adalah fenomenologi yaitu peneliti melakukan pengumpulan data dengan observasi partisipan untuk mengetahui fenomena esensial partisipan dalam pengalaman informan. Jenis penelitian yang dipakai dalam penelitian ini ialah penelitian deskriptif kualitatif yaitu untuk mengetahui atau menggambarkan kenyataan dari kejadian yang diteliti atau penelitian yang dilakukan, sehingga menemukan data yang objektif dalam rangka mengetahui kualitas pelayanan publik pada dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten sinjai.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas penyelenggaraan pelayanan publik pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai melalui indikator bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati menunjukkan cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari inovasi-inovasi pelayanan yang dilakukan baik itu terjun langsung ke desa-desa melakukan pelayanan juga berbasis *online* sebagai bentuk kemudahan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan.

Kata Kunci : Kualitas, Pelayanan

