

ABSTRAK

SRIWINARNI, Muh. Isa Ansari, Jaelan Usman. Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barru

Peneliti ini bertujuan untuk mengetahui Kualitas Pelayanan publik di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barru. Metode yang digunakan dalam penelitian ini deskriptif kualitatif adapun jumlah informan sebanyak 10 orang. Penelitian ini menggunakan teknik analisis data yang terdiri dari reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa, kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barru dilihat dari dimensi *tangible* (bukti fisik) sudah memenuhi kualitas pelayanan dengan baik dan memberi pelayanan kepada masyarakat dengan nyaman, dimensi *Reliability* (Kehandalan) pegawai sudah menjalankan dengan tepat waktu sesuai ketentuan yang berlaku dan memiliki standar prosedur dalam menjalankan fungsi sebagai pelayanan kepada masyarakat agar berjalan dengan terstruktur, dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan) bahwa pegawai sudah menunjukkan sikap tanggap kepada masyarakat petugas akan merespon dengan baik dan cepat, dimensi *Assurance* (Jaminan) pegawai dalam menanggapi penyelesaian dalam pelayanan sudah tepat waktu berdasarkan jumlah masyarakat yang akan dilayani jika sedikit maka akan tepat waktu, dimensi terakhir yaitu *Empahaty* (Empati) bahwa pegawai sudah menunjukkan kualitas pelayanan yaitu dengan memberikan pelayanan yang tulus, bersikap ramah, serta tidak membeda-bedakan (diskriminatif) sehingga dapat memberi kepuasan bagi masyarakat yang melakukan pelayanan.

Kata Kunci : Kualitas, Pelayanan, Publik