

ABSTRAK

Nurainah Rustan 2021. Kualitas Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Dimasa Pandemi Covid-19 Di Kota Makassar (di bimbing oleh H. Ansyari Mone Dan Hardianto Hawing)

Pelayanan publik yang di lakukan pemberi layanan sangat menentukan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintahan termasuk di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Oleh sebab itu, pemerintah berupaya meningkatkan kualitas ASN dengan dilengkapi keterampilan terkait teknologi atau pelayanan dengan sistem daring. Walaupun sebelum terjadinya pandemi Covid 19, pelayanan publik dengan sistem daring sudah dimulai.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan di masa pandemi Covid-19 di Kota Makassar. Menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Proses analisis data meliputi reduksi data, penyajian data dan penarikan wawancara dan dokumentasi. Proses analisis data meliputi reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menggunakan 5 indikator kualitas pelayanan yaitu pertama *tangisble* (bukti langsung) berupa fasilitas yang ada. Kedua adalah dimensi *reability* (keandalan) merupakan kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara tepat dan terpercaya. Ketiga *responsiviness* (tanggap) dimensi ini merupakan kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan. Keempat *assurance* (jaminan) secara singkat dapat diartikan sebagai suatu pengetahuan dan kemampuan pegawai untuk dapat dipercaya dan diyakini. Kelima *empaty* (empati) yang dimaksud di sini adalah memberikan perhatian yang tulus dalam melayani.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Covid-19