

## ABSTRAK

**Ummul Arawiyah. 2022. Strategi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Kabupaten Bulukumba.** (Dibimbing Oleh Dr. Amir Muhiddin, M.S.i & Nur Khaerah, S.IP, M, IP).

Tujuan pembuatan skripsi ini untuk membahas Strategi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Kabupaten Bulukumba. Lokasi penelitian ini dilakukan di kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bulukumba. Jenis penelitian yang di gunakan adalah Metode Penelitian Kualitatif dan tipe penelitian adalah deskriptif. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi dan wawancara. Informan dalam penelitian ini berjumlah 5 (Lima) orang. Teknik analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian yang terdiri dari tiga indikator antara lain, indikator pertama, atribut layanan dalam hal ini terkait sarana dan prasarana penunjang Dukcapil Go Digital yang berbasis teknologi sudah mencakup semua yang dibutuhkan diantaranya disediakan komputer untuk mengakses *Website* Dukcapil, *Handphone* sebagai media komunikasi pelayanan online, Aplikasi *Whatsapp* serta fasilitas *Wi-Fi* gratis. Atribut layanan terkait Penyampaian Layanan, dilakukan melalui via online yaitu penyebaran informasi di *Website* dan akun *Facebook* milik Dukcapil Bulukumba, akun pribadi para pegawai Dukcapil Bulukumba, dan juga penyampaian secara langsung kepada masyarakat yang mengunjungi kantor Dukcapil Bulukumba. Indikator kedua, Pendekatan untuk penyempurnaan kualitas jasa, pelayanan berbasis online dilakukan melalui fitur *website* dan juga *Whatsapp* tanpa adanya pungutan biaya. Indikator ketiga, Implementasi manajemen telah dilakukan oleh Dukcapil Bulukumba, dimana dalam menjalankan program layanan berbasis digital para staff atau pegawai yang terjun dalam pelayanan berbasis Go Digital telah paham akan apa yang ingin diberikan kepada masyarakat. Para pegawai atau staff pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dibekali pelatihan akan pengenalan aplikasi berbasis digital yang rutin dilakukan, sedangkan terkait kepuasan Pelanggan atau masyarakat, disediakan pusat aduan pelayanan secara online berupa melalui *Whatssapp*, chat dengan *Customer Service* di *Website* Dukcapil serta *Facebook Fanpage* Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Bulukumba.

**Kata Kunci :** Pelayanan Publik, Pandemi Covid-19