

## **ABSTRAK**

**Amalia Syarifuddin, 2022. Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Administrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar (Dibimbing oleh Bapak Adnan Ma'ruf dan Bapak Muhammad Yusuf)**

Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Administrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan perolehan sumber data dari data primer dan data sekunder. Penentuan informan menggunakan teknik *purposive sampling* yang mencakup kasubag umum dan kepegawaian, kandidat pelayanan pendaftaran penduduk, sub koordinator, masyarakat. Data dikumpulkan dengan melakukan observasi, wawancara, dan dokumentasi yang dianalisis melalui teknik reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan yang kemudian dilakukan pengabsahan data dengan teknik triangulasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa : (1) Kualitas. Kinerja pegawai yang diukur dengan sejauh mana upaya yang dilakukan instansi berupa pencegahan pungutan liar dapat dikatakan berhasil. Keberhasilan pungutan liar yang dilakukan instansi dengan memasang CCTV sehingga proses pungutan liar tidak terjadi. (2) Kuantitas. Kinerja pegawai yang diukur dengan jumlah aktivitas atau kegiatan yang terselesaikan dapat dikatakan berhasil. Dengan diukur oleh standar pelayanan yang berada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar. (3) Ketepatan Waktu. Kinerja pegawai dalam tepat waktu dapat dikatakan cukup baik. Dengan diukur melalui kegiatan one day service yang kecepatan pelayanan kurang dari 30 menit dan 3 hari kerja serta diimbau kembali kepada masyarakat untuk datang kembali. (4) Efektivitas. Kinerja pegawai ini dapat dikatakan berhasil. Keberhasilan diukur dari teknologi monitor dalam antrian hal ini memudahkan masyarakat dalam proses pelayanan. (5) Kemandirian. Kinerja pegawai dikatakan berhasil diukur melalui sistem pelayanan loket yang mana setiap loket memiliki tugas dan fungsinya sendiri.

**Kata Kunci:** Kinerja pegawai, Pelayanan Administrasi