

ABSTRAK

NAMA LISA HILDAYANTI, Analisis Kualitas pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Enrekang (yang di bimbing oleh Mahmud Nuhung dan Ismail Rasullong)

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data di lakukan dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi narasumber penelitian di tentukan menggunakan teknik *purposive sampling* dan *snowball*. Nara sumber dalam penelitian ini adalah Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang, Sekertaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang, Bidang Pelayanan Pendaptaran Penduduk, Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil dan 5 Orang Masyarakat penggunaan sebagai informan pendukung. Tehnik analisis data yang di gunakan di bagi menjadi beberapa tahapan yaitu, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Penelitian ini menunjukkan Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang dinilai dari dimensi 1 (Satu) Ketampakan fisik sarana dan prasarana kantor yang buruk, kecermatan pegawai yang masih kurang 2 Kehandalan masyarakat tidak puas atas layanan yang terlalu lama serta berbelit-belit 3 ketanggapan respon pegawai sangat baik sebab itu sudah menjadi tugas dan tanggung jawab mereka dalam memberikan arahan.4 Jaminan kejelasan waktu penyelesaian pengurusan dengan menyediakan empat loket 5 Empati sikap bersahabat kepada masyarakat. Kecepatan pelayanan menjadi faktor penunjang untuk meningkatkan kinerja instansi pemerintah.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Masyarakat

ABSTRACT

Lisa Hildayanti, 2019 *an analysis of the quality of public services in the population and civil registration in kabupaten enrekang (in bimbing by Mahmud Nuhung and Ismail Rasullong*

The research is descriptive research using a qualitative approach. Engineering data collection is done with, observation techniques, interview research and documentation of speakers for use techniques of sampling and purposive. snowball Link of the research is head of population and civil registration enrekang, district the agency civil registration enrekang, district the, pendaftaran services sectors of services civil registration and 5 people use as informants. advocates Teknik data analysis is used in the, cut it into several stages reduction, data, presentation of data and the withdrawal of conclusion.

The research indicated the quality of public services in jakarta population and civil registration enrekang considered the district 1 physical appearance infrastructure office bad, conscientiousness officials did not yet have the dependability 2 reliability of the community is not satisfied with the service tdat is too long and complicated 3 responsiveness of employe responses is very good because it has become their duty and responsibility in giving direction 4 guarantee the clarity of processing completion time by providing four counter 5 empathy to be friendly to the community the speed of service is a supporting faktor to improve the performance of government agencies

keywords: *Quality of services, public satisfaction*

