

RINGKASAN

Kualitas Pelayanan merupakan Kegiatan pelayanan yang tidak lepas dari kehidupan manusia, karena semua aspek kehidupan membutuhkan pelayanan juga dalam pelayanan publik telah diberikan kepada pemerintah. Penyelenggaraan pelayanan publik adalah suatu cara negara untuk memenuhi setiap keinginan dasar dan hak-hak Setiap warga negara dari administrasi, barang, layanan yang disediakan oleh penyedia layanan publik adalah warga sipil. Peningkatan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintah semakin menjadi tuntutan bagi masyarakat. Permasalahan pelayanan publik yang tidak berkualitas dipicu oleh berbagai hal yang kompleks, mulai dari budaya birokrasi yang bersifat paternalistik, lingkungan kerja yang tidak kondusif terhadap perubahan zaman, rendahnya sistem reward dalam birokrasi, lemahnya mekanisme punishment bagi aparat birokrasi, rendahnya kemampuan aparat birokrasi untuk melakukan tindakan diskresi, serta komitmen pimpinan daerah untuk menciptakan pelayanan yang responsif, akuntabel dan transparan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuas Hulu.

Penelitian ini adalah penelitian lapangan dengan menggunakan metode Kuantitatif Deskriptif. Penelitian ini menggunakan teknik analisis data yang terdiri dari kuisisioner, dokumentasi dan penarikan kesimpulan. Sasaran penelitian ini adalah masyarakat yang akan melakukan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuas Hulu.

Kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuas Hulu berada pada kategori Baik. Dari aspek *reliability* atau hendalan, Disdukcapil Kabupaten Kapuas Hulu telah melakukan pelayanan dengan baik. Hal ini ditandai dengan Kecepatan, ketepatan dan pelayanan yang sesuai dengan waktu yang ada di SOP (*standard Operating Procedure*). Daya Tanggap (Resonsvenses) diketahui bahwa pegawai Disdukcapil cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan dan Memberikan informasi pelayanan yang jelas dan mudah dipahami. Hal tersebut dapat dibuktikan melalui hasil analisis distribusi frekuensi kualitas pelayanan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuash Hulu adalah sebesar 52.0 persen responden menjawab dalam kategori baik.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Keandalan, Daya Tanggap.

SUMMARY

Service Quality is a service activity that cannot be separated from human life, because all aspects of life require service and public services have been provided to the government. The provision of public services is a way for the state to fulfill every basic desire and right. Every citizen of the administration, goods, services provided by public service providers is a civilian. Improving the quality of public services provided by government agencies is increasingly becoming a demand for society. The problem of low-quality public services is triggered by various complex things, starting from a paternalistic bureaucratic culture, a work environment that is not conducive to changing times, a low reward system in the bureaucracy, a weak punishment mechanism for bureaucratic officials, a low ability of bureaucratic officials to take action, discretion, as well as the commitment of regional leaders to create responsive, accountable and transparent services. The aim of this research is to determine the quality of service at the Population and Civil Registration Service of Kapuas Hulu Regency. This research is field research using the Associative Quantitative method. This research uses data analysis techniques consisting of questionnaires, documentation and drawing conclusions. The target of this research is the community who will provide services at the Population and Civil Registration Service of Kapuas Hulu Regency.

This research is field research using the Quantitative Descriptive method. This research uses data analysis techniques consisting of questionnaires, documentation and drawing conclusions. The target of this research is the community who will provide services at the Population and Civil Registration Service of Kapuas Hulu Regency.

The quality of service at the Population and Civil Registration Service of Kapuas Hulu Regency is in the Good category. From the aspect of reliability or reliability, the Kapuas Hulu Regency Dukcapil Office has provided good service. This is characterized by speed, accuracy and service according to the time specified in the SOP (standard operating procedure). Responsiveness (Resonsvenses) is known that Disdukcapil employees are responsive in resolving complaints and providing service information that is clear and easy to understand. This can be proven through the results of the frequency distribution analysis of the service quality of the Kapuash Hulu Regency Population and Civil Registration Service employees, with 52.0 percent of respondents answering in the good category.

Keywords: Service Quality, Reliability, Responsiveness.