**ABSTRAK**

Berdasarkan hasil pengamatan peneliti pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung dalam pembuatan Akta Kelahiran diperoleh bahwa masih rendahnya Kualitas Pelayanan oleh karena itu diperlukan suatu peningkatan Kinerja Pegawai tersebut dengan memperhatikan pegawainya dapat terlihat dari Indikator Kinerja Pegawai : Kualitas Kerja, Ketepatan Waktu, Inisiatif, Kemampuan Komnikasi. Peningkatan kinerja tersebut dilakukan oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.

Penelitian ini menggunakan pendekatan Kuantitatif dan metode yang digunakan yaitu metode deskriptif, teknik pengumpulan data dan penelitian lapangan yang terdiri dari observasi, wawancara, dan angket yang disebarkan kepada responden sebanyak 58 orang pegawai dengan menggunakan teknik sensus dan teknik pengumpulan data menggunakan skala ordinal dengan menggunakan teknik likert.

Hambatan-hambatan yang dihadapi dalam meningkatkan Kualitas pelayanan yaitu : pekerjaan yang diberikan terhadap pegawai tidak sesuai dengan keahlian pegawai, adanya kekurangan pegawai dalam beradaptasi terhadap masyarakat ketika ada masyarakat yang susah diberi penjelasan, keandalan kualitas pelayanan terdapat masih kurangnya kejelasan dari segi persyaratan pembuatan akta kelahiran dan lamanya pembuatan, tidak adanya kesederhanaan prosedur pembuatan akta kelahiran sehingga masyarakat tidak paham atas beberapa prosedur pembuatan akta kelahiran.

Usaha – usaha yang di lakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung khususnya dalam Pelayanan pembuatan Akta Kelahiran adalah sebagai berikut : mengadakan diklat pegawai agar dapat meningkatkan kinerja pegawai, dan meningkatkan atau memperbaiki prosedur pelayanan dalam pembuatan akta kelahiran.

Kesimpulan yang dapat peneliti kemukakan berdasarkan hasil hitung angket dengan menggunakan aplikasi SPSS, wawancara dan observasi menunjukan bahwa terdapat pengaruh Kinerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan sebesar koefisien determinasi (R2 x 100%) atau 51,98%., dan terdapat pengaruh lain yang tidak terdefinisi oleh penguji selain variabel Kinerja Pegawai. Dengan demikian, hipotesis konseptual mengenai pengaruh Kinerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan teruji.