

## ABSTRAK

### MAIKEL YORDAN KAMBU NPM 182010048 **PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN NABIRE**

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (DINDUKCAPIL) Kabupaten Nabire.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Narasumber penelitian ditentukan menggunakan teknik *purposive sampling* dan *snowball sampling*. Narasumber dalam penelitian ini adalah Sekertaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nabire sebagai informan utama, serta 2 orang pegawai bidang pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil, dan 3 orang masyarakat pengguna layanan sebagai informan pendukung. Teknik analisis data yang digunakan dibagi menjadi beberapa tahapan, yaitu reduksi data (*Data Reduction*), penyajian data (*Data Display*), dan penarikan kesimpulan (*Conclusion Drawing*). Sedangkan pemeriksaan keabsahan data dilakukan dengan triangulasi sumber.

Penelitian ini menunjukkan kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Nabire dinilai dari dimensi bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Berdasarkan (1) dimensi bukti fisik (*tangible*), fasilitas pendukung pelayanan di Dindukcapil Kabupaten Temnggung belum memadai dan memuaskan masyarakat. Hal ini dikarenakan belum adanya kipas angin maupun AC di ruang tunggu, belum adanya pengeras suara untuk memanggil antrian, serta belum adanya buku bacaan atau koran yang dapat dibaca selama menunggu antrian proses layanan, (2) dimensi kehandalan (*reliability*), pegawai melakukan pemrosesan produk layanan dengan tepat waktu, selain itu biaya yang dibebankan kepada masyarakat terperinci secara jelas, (3) daya tanggap (*responsiveness*), pegawai merespon hal-hal yang ditanyakan masyarakat dan memberi pengarahan terkait dengan pertanyaan tersebut, (4) jaminan (*assurance*) berupa kemudahan layanan dan jaminan keamanan kepada masyarakat yang mengajukan permohonan layanan, dan (5) empati (*empathy*) sikap petugas yang ramah dalam menghadapi permintaan, kritik, dan saran yang diberikan oleh masyarakat.

***Kata kunci*** : *Kualitas Pelayanan, Pelayanan Publik*

## ABSTRAK

### MAIKEL YORDAN KAMBU NPM 182010048 KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL DI KABUPATEN NABIRE

Ieu panalungtikan miboga tujuan pikeun ngadéskripsikeun kualitas palayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (DINDUKCAPIL) Kabupaten Nabire. Ieu panalungtikan mangrupa panalungtikan déskriptif ngagunakeun pamarekan kualitatif. Téhnik ngumpulkeun data dilaksanakeun ngagunakeun téhnik observasi, wawancara jeung dokuméntasi. Sumber panalungtikan ditangtukeun ngagunakeun téhnik purposive sampling jeung snowball sampling. Narasumber dina ieu panalungtikan nya éta Sekertaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupatén Nabire salaku informan utama, ogé 2 pagawé di séktor pencatatan kependudukan jeung palayanan pencatatan sipil, sarta 3 pamaké palayanan masarakat salaku informan pendukung. Téhnik analisis data anu digunakeun dibagi jadi sababaraha tahapan, nya éta réduksi data (Data Reduction), penyajian data (Data Display), jeung nyieun kacindekan (Conclusion Drawing). Samentara éta, mariksa validitas data dilaksanakeun ku triangulasi sumber.

Ieu panalungtikan nuduhkeun yén kualitas palayanan publik di Dinas Kependudukan jeung Pencatatan Sipil di Kabupatén Nabire ditilik tina dimensi bukti fisik (tangible), réliabilitas, responsif, jaminan jeung empati. Dumasar kana (1) dimensi bukti fisik (tangible), fasilitas pangrojong palayanan di Dindukcapil Kabupaten Temggung teu nyukupan jeung nyugemakeun masarakat. Hal ieu sabab teu aya kipas atanapi AC di ruang tunggu, teu aya pengeras suara pikeun nelepon antrian, sareng teu aya buku bacaan atanapi koran anu tiasa dibaca bari ngantosan dina antrian pikeun prosés jasa, (2) dimensi. tina reliabilitas, karyawan anu ngalaksanakeun jasa ngolah produk dina waktosna, sajaba ti éta biaya anu ditagihkeun ka masarakat jelas rinci, (3) responsif, pagawé ngaréspon kana hal-hal anu ditanyakeun ku masarakat sarta méré pituduh ngeunaan éta pasualan, (4) jaminan dina wangun gampangna palayanan jeung jaminan kaamanan ka jalma anu ngalamar jasa, jeung (5) empati (empati) friendly. sikep aparat dina ngungkulan paménta, kritik jeung saran ti masarakat.

KATA KUNCI : kualitas pelayanan, pelayanan publik

## **ABSTRACT**

### **MAIKEL YORDAN KAMBU NPM 182010048 *TE QUALITY O PUBLIK SERCES IN BUREAU O POPULATION AND CIIL REGISTRATIO O NABIRE REGENCY***

*This study aims to describe the quality of public services in the Bureau of Population and Civil Reistration (DINDUKCAPIL) of Nabire Regency.*

*This research was descriptive research using qualitative approach. The observation technique, interview, and documentation used to collect the data. Informant of the reearch was determined by purposive and snowball sampling technique. The key informant of the research was a secretary of Bureau of Population and Civil Registration of Nabire Regency. The supporting informans where 2 service officer of civil registration, and 3 service service users. The data analysis techniques used where divided into several stages: data reduction, data display, and conclusion drawing. While the validity is done by source triangulation.*

*This research shows the quality of public service in the Bureau of Population and Civil Reistration (DINDUKCAPIL) of Nabire Regency is assessed from tangible dimension, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Based on (1) the dimension of physical evidence (tangible), the supporting facilities in DINDUKCAPIL of Nabire Regency are not sufficient and satisfy the service users, because there is no fan or air conditioner in the waiting room, no loudspeakers to call queue, and no reading book or newspaper that can be read during wait the queue of service process, (2) the dimension of reliability, employee processed the products on a timely basis, in addition, the costs charged to the people was clear and detail, (3) the responsiveness, the employee responds to the questions of people and gives them the right direction related to the question, (4) the assurance, Bureau of Population and Civil Reistration (DINDUKCAPIL) of Nabire Regency give a guarantee for service convenience and security, and (5) the empathy of the officer determined by a friendly attitude when they face requests, criticism and suggestions provided by the service users.*

*Keywords: Quality of Service, Public Service*