

## SINOPSIS

Berlakunya Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah dimana pemerintah daerah diberi kesempatan dan wewenang yang lebih luas untuk mengatur dan menyelenggarakan urusan pemerintahan pada daerahnya. Salah satu tujuan dari otonomi daerah sendiri yaitu pemerintah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan. Kantor Kecamatan Sewon sebagai salah satu instansi pemerintah yang berwenang dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan dituntut untuk memberikan pelayanan yang prima guna memenuhi kebutuhan masyarakat yang berkaitan dengan administrasi kependudukan.

Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kinerja pelayanan administrasi kependudukan dan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Sewon Kabupaten Bantul. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian diskriptif kualitatif sedangkan teknik pengumpulan data menggunakan observasi, kuesioner, wawancara dan dokumentasi.

Pengukuran kinerja pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Sewon Kabupaten Bantul diukur berdasarkan 5 faktor pengukur kinerja pelayanan dari Zeithaml, Parasuraman dan Berry yaitu Kentampakan Fisik (Tangibles), Realibilitas (Reliability), Responsivitas (Responsiveness), Kepastian (Assurance) dan Empathy. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari keseluruhan aspek tersebut berada di nilai interval 2,51 s/d 3,25 yang masuk dalam kategori "BAIK". Sedangkan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pelayanan adalah Kompetensi apratur, Budaya pelayanan dan pemberian insentif. Dapat disimpulkan bahwa kinerja pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Sewon Kabupaten Bantul keseluruhan sudah baik, untuk kedepannya agar tetap konsisten dalam menyelenggarakan pelayanan agar semakin baik dan masyarakat puas memperoleh pelayanan.

Saran yang diberikan oleh peneliti dalam penelitian ini yaitu agar menambahkan kotak kritik dan saran di lingkungan kantor kecamatan atau di websit resmi kecamatan Sewon.