

## SINOPSIS

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan publik serta faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik di Bidang Administrasi Kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo. Fokus penelitian ini terdiri dari menganalisis kualitas pelayanan dan faktor – faktor yang mempengaruhi pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian berupa kualitatif dan kuantitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, kuesioner, dokumentasi, dan observasi. Kuesioner digunakan sebagai representatif penelitian. Pengumpulan data atau informasi di lapangan yang bersifat primer atau sekunder, bersifat kualitatif dan kuantitatif.

Dari hasil penelitian didapatkan hasil bahwa faktor kesadaran, faktor kemampuan, faktor aturan dan faktor sarana dan prasarana mempengaruhi kualitas pelayanan yang meliputi reabilitas, jaminan, empati, responsivitas dan bukti nyata. Pada indikator kualitas pelayanan Reability (Reabilitas), pelayanan sudah berjalan dengan baik namun masih butuh perbaikan dalam ketepatan waktu. Pada indikator kualitas pelayanan Assurance (Jaminan) sudah berjalan dengan sangat baik. Pada indikator kualitas pelayanan Emphaty (Empati) juga sudah berjalan dengan sangat baik. Pada indikator kualitas pelayanan Responsiveness (Responsivitas), sudah berjalan dengan baik namun masih banyak keluhan dari masyarakat untuk pelayanan yang cepat dan tepat. Pada indikator kualitas pelayanan Tangiable (Bukti Nyata), untuk fasilitas fisik seperti ruang tunggu masih memiliki banyak kekurangan namun selebihnya pelayanan sudah berjalan dengan baik.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah baik namun harus memperbaiki dalam indikator sarana dan prasarana serta ketepatan dan kecepatan waktu penyelesaian dokumen. Untuk faktor-faktor seperti faktor kesadaran, faktor kemampuan, faktor aturan dan faktor sarana dan prasarana terbukti signifikan dan memiliki pengaruh bagi kualitas pelayanan publik di Bidang Administrasi Kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo.

Kata kunci: Kualitas pelayanan, pelayanan publik, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil