

**EVALUASI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK  
(STUDI PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN BANGGAI KEPULAUAN)**

**INTISARI**

Pelayanan publik adalah sebuah proses kegiatan yang menyangkut kualitas pelayanan dengan adanya hubungan yang setara antara masyarakat dengan aparatur. Pelayanan publik yang setara dapat diartikan sebagai pemberian layanan keperluan masyarakat yang mempunyai kepentingan pada instansi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Dengan demikian, aparatur sebagai pemberi layanan berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang baik dengan tetap memperhatikan tahapan pelayanan.

Sebagai salah satu bentuk tanggung jawab kepada masyarakat, pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah harus mencakup seluruh masyarakat yang membutuhkannya dan yang paling penting adalah bagaimana masyarakat dapat merasakan kepuasan dari layanan yang diberikan kepada mereka. Oleh karena itulah perlu dilakukan berbagai strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik sehingga pada akhirnya tujuan dari pelaksanaan pelayanan publik itu tercapai dan memberikan tingkat kepuasan kepada masyarakat yang menerimanya.

Walaupun dalam pelaksanaan pelayanan publik tersebut mendapatkan hambatan-hambatan namun dengan komitmen yang kuat dari penyelenggara negara, diharapkan upaya tersebut dapat dilaksanakan. Dalam pelayanan publik, ada 3 indikator yang mendukung terciptanya keselarasan terhadap pelaksanaan pelayanan, yaitu standar pelayanan, sumber daya aparatur dan penyediaan sarana prasarana. Diharapkan dengan adanya keselarasan terhadap ketiga 3 indikator tersebut, maka kualitas pelayanan publik dapat menjadi berkualitas.

*Kata kunci :pelayanan publik, evaluasi, strategi*

## **ABSTRACT**

*Public service is a process activities regarding service quality and equal relationship between the community and the apparatus. In public service can be defined as the provision of public utilities that have an interest in the institution in accordance with the basic rules and procedures have been established. Thus, the apparatus as service providers are obliged and responsible to provide good services with regard to phases of care.*

*As one form of responsibility to the public, government-organized public services must include all people who need it and the most important is how people can feel the satisfaction of the services provided to them. Therefore needs to be done a variety of strategies to improve the quality of public services so that ultimately the purpose of the implementation of public services was achieved and provides a degree of satisfaction to the people who receive it.*

*Although the implementation of public services are getting barriers but with a strong commitment from state officials, these efforts are expected to be implemented. In public service, there are three indicators that support the creation of the alignment of the implementation of this service and service standards, personnel resources, and the provision of infrastructure. Hopefully, by the alignment of the three indicators, the quality of public services can be qualified.*

*Keywords: Public service, evaluation, strategy*