

## ABSTRAK

Handayani Ekawati: **“Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang”**.

Penelitian ini dilatar belakangi dengan munculnya fenomena di masyarakat khususnya Kabupaten Sumedang terkait pembuatan akta kelahiran. Pada dasarnya setiap pembuatan akta kelahiran di lakukan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil berdasarkan Keputusan Presiden Nomor 12 tahun 1983. Adapun permasalahan yang penulis temukan adalah kinerja pegawai di dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Sumedang yang kurang tanggap memberikan informasi yang jelas kepada pemohon dalam menjelaskan persyaratan atau dokumen pendukung apa saja yang akan dipergunakan dalam proses pelayanan pembuatan akta kelahiran sehingga mempegaruhi kualitas pelayanan di dinas tersebut.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pegawai terhadap pelayanan pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang, seberapa besar pengaruh kuantitas pegawai terhadap pelayanan pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang, seberapa besar pengaruh ketepatan waktu terhadap pelayanan pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang serta untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas, kuantitas, ketepatan waktu secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang.

Kerangka pemikiran dalam penelitian ini mnggunakan teori kinerja pegawai yang di kemukakan oleh Bernardin dan Russel yang meliputi: kualitas pekerja, kuantitas pekerja, dan ketepatan waktu. Kemudian menurut Tjiptono Fandi terdapat 5 dimensi tentang kualitas pelayanan yaitu Bukti langsung (*tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Daya tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*) dan Empati (*Empathy*).

Metodologi penelitian yang dilakukan menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan rumus Slovin yaitu berjumlah 99. Teknik pengumpulan data yaitu dengan kuisisioner. Analisis untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel bebas dan variabel terikat dengan menggunakan analisis uji validitas, uji realibilitas, uji asumsi klasik, korelasi sederhana, korelasi ganda, regresi linier sederhana dan regresi ganda dengan menggunakan SPSS 17.

Dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa pengaruh kinerja pegawai (X) dengan kualitas pelayanan (Y) terdapat hubungan positif sebesar 0,393 atau 39,3%. Dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai di dinas kependudukan dan penacatan sipil Kabupaten Sumedang dipengaruhi oleh kualitas pelayanan.