

## ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini untuk memperoleh gambaran yang jelas serta informasi yang mendalam tentang kualitas layanan, faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan, dan upaya-upaya yang dilakukan pimpinan untuk meningkatkan kualitas layanan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Gorontalo.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif deskriptif dan peran peneliti sebagai instrument utama yang terlibat langsung dalam pengumpulan data melalui pengamatan atau observasi dan wawancara sehingga data yang dikumpulkan benar-benar diperoleh dari sumber yang dipercaya sesuai kebutuhan peneliti. Data dianalisis dengan menggunakan analisis tabulasi data yang mencakup "data reduction, data display serta conclusion drawing/verification".

Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh hal-hal sebagai berikut :1). Kualitas layanan yang ada di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil belum berjalan sebagai mana harapan. Artinya, kualitas layanan maksimal sebagaimana tuntutan masyarakat belum terpenuhi. Bahkan petunjuk-petunjuk teknis pelayanan belum dapat membantu untuk menciptakan pelayanan yang berkualitas; 2). Tidak tercapainya kualitas pelayanan dapat disebabkan beberapa faktor penting, misalnya psikologi, sikap, dan komunikasi efektifitas pelayanan. Semua itu menjadi faktor yang cukup mendasar yang belum terlihat dengan baik, dan bahkan karena maksimalnya faktor-faktor ini mengakibatkan kualitas layanan tidak tercapai;3). Perlu langkah-langkah kongkrit dalam mengatasi masalah belum tercapainya kualitas layanan sebagaimana yang diharapkan, peneliti menetapkan tiga hal pokok yang perlu dilakukan kedepan dalam rangka mengoptimalkan pelayanan yang baik diantaranya kepemimpinan, pengawasan dan pendidikan. Tiga hal pokok sangat membantu dalam rangka pencapaian dalam kualitas pelayanan yang diharapkan.

*Kata Kunci: Kualitas, layanan*