

## **ABSTRAK**

### **KOMPETENSI APARATUR DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA METRO DALAM PELAYANAN PUBLIK**

**Oleh**

**Bimo Pandu Bagaskoro**

Pelayanan Publik di Kota Metro khususnya pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil sudah mendapatkan predikat baik. Berdasarkan indeks kepuasan masyarakat Kota Metro dan penghargaan dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. Pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Metro sudah menempati angka yang memuaskan dan salah satu faktor yang menunjang baiknya suatu pelayanan adalah dari kompetensi yang dimiliki oleh aparatur, untuk itu dalam penelitian ini ingin membuktikan kompetensi yang dimiliki oleh aparatur Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Metro yang diduga memiliki kompetensi yang tinggi.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kompetensi dilihat dari aspek pengetahuan, keterampilan, dan sikap aparatur Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Metro. Metode penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Data hasil penelitian yang diperoleh dan diolah dengan menggunakan analisis kualitatif yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan publik Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Metro mendapatkan predikat yang baik didukung oleh salah satu faktor yaitu kompetensi yang dimiliki oleh para aparatur, dari penelitian ini dapat disimpulkan kompetensi yang dimiliki aparatur Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Metro tinggi.

***Kata Kunci : Kompetensi, Aparatur, dan Pelayanan Publik.***

## **ABSTRACT**

### **APPARATUS COMPETENCY OF POPULATION AND CIVIL NOTE IN METRO CITY IN PUBLIC SERVICE**

**By**

**Bimo Pandu Bagaskoro**

The Metro City Public Service, especially the Population and Civil Registry Service, has received a good title. Based on the City Metro community satisfaction index and the award from the Ministry of Administrative Reform and Bureaucratic Reform on public services in the Metro City Population and Civil Registry Service, it occupies a satisfying number and one of the factors that support a service is the competence possessed by its apparatus, to In this study, it was intended to prove the competencies possessed by Metro City Population and Civil Registry Service officials who were suspected of having high competence.

This study aims to determine the competencies seen from the aspects of knowledge, skills, and attitudes of the Metro City Civil Registration and Civil Service apparatus. This research method is descriptive qualitative with data collection techniques carried out through interviews, observation and documentation. Data obtained from research results and processed using qualitative analysis, namely data reduction, data presentation and conclusion drawing.

The results of this study indicate that the Metro City Population and Civil Registry Service's public service received a good predicate supported by one of the factors, namely the competence possessed by its apparatus. From this study it can be concluded that the competence of Metro City Population and Civil Registry Service personnel is high.

***Keywords: Competence, Apparatus, and Public Service.***