

ABSTRAK

YAYAT SUPRIYATNA, NIM. 3402170209. “Strategi Optimalisasi Pelayanan Publik dalam Penyelenggaraan *Good Governance* (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjar)”. Dibawah bimbingan Dr. Nana Darna, S.E., M.M. (Pembimbing I) dan Elin Herlina, S.Pd., M.M. (Pembimbing II).

Penelitian ini difokuskan pada Strategi Optimalisasi Pelayanan Publik dalam Penyelenggaraan *Good Governance* pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjar.

Permasalahan yang dihadapi dalam penelitian ini meliputi (1) Bagaimana pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjar? (2) Bagaimana penyelenggaraan *good governance* pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjar? (3) Bagaimana strategi optimalisasi pelayanan publik dalam penyelenggaraan *good governance* pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjar?.

Tujuan dalam Penelitian ini adalah untuk mempelajari, mengetahui, dan menganalisis (1) Pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjar. (2) Penyelenggaraan *good governance* pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjar. (3) Strategi optimalisasi pelayanan publik dalam penyelenggaraan *good governance* pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjar.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif kualitatif. Desain penelitian yang digunakan adalah desain penelitian kualitatif.

Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa (1) Pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjar belum dilaksanakan sesuai dengan asas-asas pelayanan publik. Hal ini disebabkan dari enam indikator yaitu sederhana, partisipatif, akuntabel, berkelanjutan, transparansi dan keadilan. Yang sudah dilaksanakan dengan baik yaitu akuntabel, berkelanjutan, transparansi dan keadilan. Dan yang belum dilaksanakan dengan baik yaitu sederhana dan partisipatif. (2) Penyelenggaraan *good governance* pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjar belum dilaksanakan dengan optimal sesuai dengan prinsip-prinsip *good governance*. Dari empat indikator yaitu akuntabilitas, transparansi, partisipasi dan aturan hukum. Yang sudah dilaksanakan dengan baik yaitu akuntabilitas, transparansi dan aturan hukum. Sedangkan yang belum dilaksanakan dengan baik yaitu partisipasi. (3) Strategi optimalisasi pelayanan publik dalam penyelenggaraan *good governance* pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjar dengan menggunakan kekuatan untuk memanfaatkan peluang yaitu mengoptimalkan sumber daya manusia dalam peningkatan kualitas pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat.

Kata Kunci: Strategi, Pelayanan Publik, Penyelenggaraan *Good Governance*