

Abstrak

Dalam penelitian ini, ditemukan bahwa salah satu tolak ukur untuk mengukur atau mengetahui kualitas pelayanan publik dapat dilihat dari beberapa faktor yang di analisis maupun di kaji dalam penelitian ini. Sehingga peneliti maupun orang lain dapat mengetahui hal-hal atau faktor-faktor yang menghambat serta berpengaruh dalam pelayanan publik, khususnya di Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Buol 2018. Dengan menggunakan teori pelayanan publik, yaitu *tangible* (berwujud), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan) dan *Empathy* (empati). Dari kelima indikator ini, dapat jabarkan melalui beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik, berupa faktor kesadaran, faktor aturan, faktor struktur organisasi, faktor kemampuan dan keterampilan serta faktor sarana pelayanan. Metode atau cara yang digunakan dalam menganalisis atau mengkaji hal ini adalah dengan metode kualitatif yang itu penelitian yang berdasarkan hasil wawancara, observasi dan pengamatan serta dokumentasi pada Disdukcapil Kabupaten. Kualitas pelayanan publik Disdukcapil Kabupaten Buol dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti pegawai/petugas cuek atau acuh tak acuh dengan apa yang di inginkan atau yang dikeluhkan oleh masyarakat (faktor kesadaran), belum ada peraturan Pemerintah Daerah (Pemda) tentang Pelayanan Publik di Kabupaten Buol (faktor aturan), IQ dan SDM yang kurang mampu untuk bersaing (faktor kemampuan dan keterampilan) dan ketersediaan perlengkapan yang kurang mendukung dan memadai (faktor sarana pelayanan).

Kata Kunci: Kualitas pelayanan publik, faktor kesadaran, faktor aturan, faktor kemampuan dan keterampilan dan faktor sarana pelayanan