

INTISARI

Fitri Ekayanti. 2018. Strategi Peningkatan Kinerja Pegawai untuk Meningkatkan Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumenep. Skripsi. Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Wiraraja Sumenep. (Pembimbing pertama) :Ec. M. Munir syam AR, MM. (Pembimbing kedua) : Ahmad Ghufrony, SE,MM

Dalam meningkatkan pelayanan pemerintah daerah diberikan keleluasan lebih besar untuk merancang dan menentukan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Seiring dengan hal ini tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas terus meningkatkan dari waktu ke waktu. Hal tersebut semakin berkembang seiring timbulnya kesadaran bahwa warga Negara memiliki hak untuk dilayani dan kewajiban pemerintah daerah untuk dapat memberikan pelayanan efektif dan efisien.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis baik secara efisien dalam peningkatan kinerja pegawai serta peningkatan pelayanan agar terpenuhi kepuasan masyarakat, Oleh karena itu untuk dapat memberikan pelayanan yang baik terhadap masyarakat selanjutnya perlu diketahui terlebih dahulu persoalan-persoalan yang dirasakan oleh masyarakat,

Adapun sampel yang digunakan adalah sampel sumber data, *purposive sampling*, dimana semua informan pendukung dijadikan sebagai sampel, serta Teknik pengumpulan data, Teknik analisis data, SWOT, EFE, EFI. Hasil penelitian menunjukkan baik secara parsial dan variable. Strategi pelayanan masyarakat, dan peningkatan kinerja pegawai.

Kata kunci: Strategi peningkatan kinerja, Pelayanan publik, Kualitas pelayanan