**ABSTRAK**

Permasalahan mengenai kurang lengkapnya perangkat komputer, kurangnya pemutahiran data penduduk yang akurat, penataan berkas arsip-arsip kependudukan belum sesuai dengan tata aturan kearsipan sehingga menyebabkan kurangnya pelayanan dalam pengambilan berkas kependudukan belum sesuai dengan tata aturan kearsipan sehingga menyebabkan kurangnya pelayanan dalam pengambilan berkas kependudukan dan kurang adilnya pejabat dinas dalam memberi kesempatan staf mengikuti pelatihan teknis serta tidak diimplentasikan hasil dari pelatihan tersebut di Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil. Sehingga, kinerja Dinas akan sangat diperhatikan. Untuk mengetahui bagaimana kinerja Dinas maka penulis mengambil judul **“Evaluasi Kinerja Dinas dalam Peningkatan Pelayanan Terhadap Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mempawah Provinsi Kalimantan Barat”** dengan menitikberatkan kepada kinerja Dinas dalam pelayanan terhadap masyarakat, faktor penghambat proses pemberkasan serta dengan solusi dan upaya dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mempawah.

Metode yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan pendekatan induktif yang diharapkan setelah mengetahui hal-hal yang bersifat khusus berkenaan dengan masalah tentang kinerja Dinas dalam pelayanan terhadap masyarakat dan dapat ditarik kesimpulan yang bersifat umum. Sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Sebagaimana umumnya penelitian kualitatif, teknik pengumpulan data yang digunakan penulis adalah dengan 3 (tiga) teknik pengumpulan data, yakni wawancara, observasi dan dokumentasi.

Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mempawah dalam hal pelayanan terhadap masyarakat dapat dikatakan sudah cukup baik. Kepala Dinas dinilai sudah ramah, paham dan mengerti prosedur pelayanan dan berusaha melayani dengan lebih baik untuk kedepannya. Namun, masih ada beberapa komplain dari masyarakat tentang kondisi tempat pelayanan yang belum memadai. Selain itu, faktor penghambat proses pelayanan adalah masyarakat yang tidak sabar menunggu antrian serta kearsipan berkas yang tidak dipahami oleh masyarakat. Pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah melakukan upaya dengan melakukan trasnparansi informasi dan telah melakukan sosialisasi agar masyarakat lebih mengerti.

Kata kunci: Evaluasi, Kinerja, Pelayanan