**KUALITAS PELAYANAN ADMINISRATIF DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BANDUNG BARAT (STUDI KASUS PELAYANAN KTP)**

Oleh :

**Lili Abdul Jalil**

**122010102**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk memenuhi syarat dalam menempuh ujian sidang sarjana program strata satu (S1) pada Jurusan Ilmu Administrasi Negara**



**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS PASUNDAN BANDUNG**

**2016**

**ABSTRAK**

**Permasalahan yang dikaji dalam penelitian ini adalah mengenai Kualitas Pelayanan KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat. Hal ini ditandai dengan belum optimalnya kemampuan pegawai dalam melaksankan pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui secara jelas pelaksanaan kualitas pelayanan KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat serta untuk mengetahui hambatan – hambatan pelaksanaan pelayanan dalam pencapaian kualitas pelayanan KTP.**

**Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini menggunakan metode deskriptif analisis, sedangkan teknik penelitian yang dipakai adalah penelitian kepustakaan dan penelitian lapangan yang meliputi observasi non partisipan, serta penyebaran angket yang menggunakan teknik sensus yang diberikan kepada 30 responden. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, pelaksanaan pelayanan belum sepenuhnya menggunakan prinsip – prinsip kualitas pelayanan sehingga pelayanan yang diberikan saat ini belum mecapai kualitas pelayanan.**

**Hambatan – hambatan yang dihadapi yaitu kurangnya fasilitas fisik penunjang pelayanan, kurangnya kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan, serta kompetensi pegawai yang berbeda-beda. Usaha – Usaha yang dapat dilakukan adalah menambah fasilitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan, melakukan bimbingan dan praktek kepada pegawai sehingga kompetensi dan kemampuan pegawai sama.**

**Saran yang dapat diberikan peneliti untuk menghasilkan pelayanan yang lebih baik hendaknya penerapan tentang memberikan pelayanan yang baik harus dipahami oleh setiap pegawai yang memberikan pelayanan.**