

ABSTRAK

Berdasarkan hasil pengamatan peneliti di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung diperoleh bahwa kualitas pelayanan masih rendah. Metode yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif analisis teknik pengumpulan data dan penelitian lapangan yang terdiri dari observasi, wawancara, dan angket yang disebarakan kepada responden sebanyak 38 responden dengan menggunakan skala likert

Hambatan-hambatan yang dihadapi Bidang Catatan Sipil adalah sebagai berikut sering membludaknya pembuatan administrasi kependudukan. Usaha-usaha yang dilakukan oleh bidang catatan sipil adalah seharusnya elalu memberikan jaminan yang tepat waktu dan berusaha agar tidak terjadi hal seperti telat jaminan tersebut. Kesimpulan yang dapat peneliti kemukakan berdasarkan hasil hitung angket dengan *SPSS (Statistical Product and Service Solutions)*, wawancara dan observasi menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang besar antara koordinasi terhadap kualitas pelayanan di bidang catatn sipikl. Sedangkan faktor lain yang tidak terdefinisi, cukup mempengaruhi variabel kualitas pelayanan selain variabel koordinasi. Dengan demikian, hipotesis konseptual mengenai pengaruh koordinasi terhadap kualitas pelayanan di bidang catatan sipil teruji.

Saran-saran yang dapat peneliti kemukakakan berupa saran praktis dengan lebih memperlihatkan hal-hal yang harus dilakukan dan saran akademis dengan memperluas wawasan, ilmu pengetahuan dan mengembangkan data serta informasi mengenai pentingnya koordinasi terhadap kulaitas pelayanan di bidang catatan sipil untuk kelancaran pekerjaan yang dibebankan.

ABSTRACT

Based on observations of researchers in the Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung obtained that service quality is still low. The method used is descriptive method of data collection and analysis techniques of field research consisted of observation, interviews, and questionnaires were distributed to the respondents as many as 38 respondents using a Likert scale

Barriers faced Sector Civil Registry is as follows often membludaknya manufacture of Administrative residence. Efforts undertaken by the field of civil registration is supposed elalu guarantee timely and trying to avoid things like the bail late. Conclusions can researchers put forward based on the arithmetic questionnaire with SPSS (Statistical Product and Solutions Service), interviews and observations show that there is a great influence on the quality of coordination between services in the field sipikl calendar notes. While other factors are undefined, enough to affect service quality variables in addition to the variable coordination. Thus, the conceptual hypothesis about the effect of coordination on the quality of services in the field of civil records tested.

The suggestions can be of practical advice kemukakakan researchers with revealing more things to do and academic advice to expand knowledge, science and develop data and information on the importance of coordination in the kulaitas services in the field of civil registration for the smooth running of the work that is charged.