ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kecamatan Bojongpicung.

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Adapun informan penelitian dalam penelitian ini adalah 1 orang Kepala Bagian Pelayanan Umum sebagai informan kunci, 2 orang petugas pelayanan di Kecamatan Bojongpicung dan 3 orang masyarakat pengguna jasa pelayanan sebagai informan pendukung. Teknik analisis data yang digunakan adalah model interaktif. Pemeriksaan keabsahan data dilakukan dengan triangulasi sumber dan metode.

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kecamatan Bojongpicung dilihat dari aspek fasilitas fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) yaitu: (1) Bagian Pelayanan Umum di Kecamatan Bojongpicung belum memenuhi fasilitas pelayanan yang memadai untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat seperti se kursi diruang tunggu yang belum memadai dengan jumlah pengunjung setiap harinya, belum adanya meja untuk menulis di ruang tunggu, sarana informasi yang belum tersedia. Fasilitas seperti genset kurang dioptimalkan sehingga ketika listrik mati maka proses pelayanan pun juga akan berhenti total yang artinya masyarakat tidak dapat mendapatkan pelayanan. Hal ini terjadi dikarenakan keterbatasan biaya dan belum ada dana yang diberikan Kabupaten Cianjur untuk Proses Pengadaan. (2) Masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang di berikan Kecamatan Bojongpicung dalam aspek *reliability* (kehandalan) mengenai kehandalan dalam menangani setiap keluhan masyarakat, handal dalam segi waktu dan ketepatan proses pelayanan (3) pegawai dalam hal membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan khususnya masyarakat yang bingung dengan pelayanan sudah terlihat antara petugas dan pengunjung yang saling berkomunikasi. (4) keamanan di Kecamatan Bojongpicung sudah menunjukan upaya meningkatkan kualitas pelayanannya terkait memberikan rasa aman bagi masyarakat yaitu dengan menempatkan tukang parkir yang ikut mengamankan keadaan di parkiran.(5) Aspek empati (*empathy*), yang diberikan pihak Kecamatan Bojongpicung yaitu dengan memberikan kesan yang menyenangkan. Hal itu dapat terlihat dari sikap petugas yang menerangkan dengan sejelas-jelasnya mengenai prosedur pelayanan dan menerima kritik maupun saran dengan sepenuh hati sebagai interopeksi untuk layanan yang lebih baik.

***Kata kunci*** *: Kualitas, Pelayanan Publik, Kecamatan Bojongpicung*

ABSTRAK

Penelitian ieu boga tujuan pikeun nangtukeun kualitas layanan umum dina widang kacamatan administrasi diKecamatan Bojongpicung.Penelitian ieu hiji penelitian deskriptif ngagunakeun pendekatan kualitatif. Data dikumpulkeun ku observasi, wawancara, jeung dokuméntasi. Nu informan dina ieu panalungtikan nyaéta Kapala jalma kahiji Service Public salaku informan konci, 2 perwira Bojongpicung sareng ladenan di Kacamatan ladenan pangrojong masarakat 3 pamaké salaku informan. téhnik analisis data digunakeun mangrupakeun model interaktif. Data validitas mariksa dipigawé ku triangulation sumber jeung métode.

Hasil némbongkeun yén palaksanaan widang kualitas layanan masarakat administrasi populasi di Kacamatan Bojongpicung ti aspék fasilitas fisik (tangible), reliabiliti (réliabilitas), responsiveness (responsiveness), jaminan (jaminan), empati (empati), nyaéta: (1) Ayat ladenan umum di Bojongpicung District teu papanggih fasilitas perawatan nyukupan pikeun nyadiakeun layanan ka masarakat saperti se nungguan samet kamar nu inadequate ka jumlah nu datang unggal poé, can nu meja tulisan di wewengkon panarimaan, nu hartina informasi teu acan aya. Amenities saperti Generators kurang dioptimalkeun ku kituna lamun daya gagal, prosés layanan oge bakal dieureunkeun lengkep, nu hartina urang teu bisa meunangkeun layanan. Ieu lumangsung alatan watesan ngarugikeun jeung no anggaran geus dibikeun ka Prosés Ngayakeun Kabupatén Cianjur. (2) masarakat anu wareg jeung ladenan nu disadiakeun di Bojongpicung District dina aspék reliabiliti (réliabilitas) ngeunaan reliabiliti dina kaayaan nu mana wae nu grievances, dipercaya dina jihat waktu jeung akurasi prosés layanan (3) karyawan dina watesan nulungan jalma nu kudu ngurus, utamana jalma anu bingung jeung ladenan geus katempo antara staf jeung datang ka saling komunikasi. (4) kaamanan di kacamatan Bojongpicung geus dipintonkeun usaha pikeun ngaronjatkeun kualitas layanan nu patali jeung nyadiakeun kaamanan pikeun jalma ku putting nu attendants parkir anu ilubiung dina securing kaayaan di tempat parkir. (5) Aspék empati (empati), dibikeun Kacamatan Bojongpicung nyaéta méré gambaran anu fun. Hal ieu bisa ditempo ti dangong perwira anu ngécéskeun pisan jelas ngeunaan prosedur jasa jeung narima kritik sarta bongbolongan wholeheartedly salaku interopeksi pikeun layanan leuwih alus.

***Kata konci*** *: Kualitas, Pelayanan Publik, Kecamatan Bojongpicung*

ABSTRACT

This study aims to determine the quality of public services in the district field of population administration Bojongpicung.This study was a descriptive study using a qualitative approach. Data collected by observation, interview, and documentation. The informant in this research is the first person Head of the Public Service as a key informant, 2 officers Bojongpicung and services in District 3 user community support services as an informant. Data analysis technique used is an interactive model. Data validity checking is done by triangulation of sources and methods.

The results showed that the implementation of public service quality field of population administration in District Bojongpicung from the aspect of physical facilities (tangible), reliability (reliability), responsiveness (responsiveness), assurance (assurance), empathy (empathy), namely: (1) Section public services in the District Bojongpicung not meet adequate care facilities to provide services to the community such as se waiting room chairs are inadequate to the number of visitors each day, yet the writing desk in the reception area, which means the information is not yet available. Amenities such as generators less optimized so that when the power fails, the process of service will also be stopped completely, which means people can not get service. This occurs due to cost limitations and no budget has been given to the Procurement Process Cianjur regency. (2) The public is satisfied with the services provided in the District Bojongpicung in the aspects of reliability (reliability) regarding reliability in dealing with any grievances, reliable in terms of time and accuracy of the service process (3) employees in terms of helping people who need care, especially people who are confused with services already visible between the staff and visitors to communicate with each other. (4) security in the district Bojongpicung has shown efforts to improve the quality of services related to providing security for the people by putting the parking attendants who participate in securing the circumstances in the parking lot. (5) Aspects of empathy (empathy), given the District of Bojongpicung is to give the impression that fun. It can be seen from the attitude of officers who explained very clearly regarding service procedure and accept criticism and suggestions wholeheartedly as interopeksi for better service.

***Keyword*** *: Qualiti, Service Delivery, District Bojongpicung*