

ABSTRAK

Berdasarkan penelitian yang dilakukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung diperoleh fakta bahwa kualitas pelayanan masih rendah. Hal ini terlihat dari indikator kualitas pelayanan seperti : Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati. Peneliti menyimpulkan hal ini disebabkan oleh : Pelayanan Pegawai di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung kurang seriusnya atasan atau pimpinan untuk menyelesaikan setiap keluhan-keluhan pegawai seperti masih simpang siurnya tugas atau pekerjaan yang diberikan serta adanya keluhan mengenai fasilitas yang didapatkan.

Dalam penelitian Kualitas Pelayanan Pegawai di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung ini peneliti menggunakan penelitian teori mengenai Kualitas Pelayanan. Kualitas Pelayanan ialah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif yaitu menggambarkan dan menganalisa data yang dilakukan dengan cara mengumpulkan data berdasarkan keadaan yang nyata. Pendekatan yang dilakukan peneliti yaitu pendekatan kualitatif yang merupakan pendekatan yang mempelajari dari tingkah laku manusia, khususnya orang-orang yang diteliti.

Hasil penelitian menunjukkan Kualitas Pelayanan Pegawai di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung mengalami banyak hambatan yang terjadi di lapangan dilihat dari faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan. Kesimpulan penelitian ini bahwa Pelayanan sudah berjalan cukup baik walaupun masih banyak hal yang perlu diperbaiki seperti kesadaran masyarakat untuk mempersiapkan segala yang menjadi persyaratan untuk melakukan suatu urusan pelayanan dan sarana dan prasarana yang belum terpenuhi seperti ruang tunggu tamu dan fasilitas yang dapat menciptakan suasana nyaman bagi pemohon pelayanan agar target dan kualitas pelayanan yang diinginkan bisa tercapai dengan maksimal.

ABSTRACT

Based on research conducted in the Department of Population and Civil Bandung District obtained by the fact that the quality of services remains low. This is evident from the service quality indicators such as: Physical evidence, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy. The researchers concluded this was due to: Employee Services in the Department of Population and Civil Bandung regency less serious boss or the leadership to resolve any grievances employees as they maze task or job that is given as well as any complaints regarding the facilities available.

In a study of Service Quality Officer at the Department of Population and Civil Bandung regency researcher uses theory research on service quality. Quality of Service is any action or activity that can be offered by one party to another, which is essentially intangible and does not result in any ownership.

The method used in this research is descriptive research that describes and analyzes the data that is done by collecting data based on real circumstances. The approach taken by researchers is the qualitative approach is an approach the study of human behavior, especially those who studied.

The results showed Services Quality Employees in the Department of Population and Civil Bandung regency, many obstacles that occur in the field visits of the factors that affect service quality. It is concluded that the performance is good enough although there are still many things that need to be fixed such as public awareness to prepare all the requirements are for doing some business services and infrastructure that have not been fulfilled as the reception area guests and facilities to create a comfortable atmosphere for applicants services for the target and the desired quality of service can be achieved with the maximum.

RINGKESAN

Dumasar panalungtikan anu dipigawe di Dines Kependudukan sarta Catetan Sipil Kabupaten Bandung ditampa fakta yen kualitas pangladen pendek keneh. Perkawis ieu katembong ti indicator kualitas pangladen sepertos : Buktos Fisik,Keandalan,Tanagi Tanggap,Jaminan,Empati. Peneliti menyimpulkeun perkawis ieu jalaran ku : Pangladen Pagawe di Dines Kependudukan sarta Catetan Sipil Kabupaten Bandung kirang seriusnya atasan atawa pupuhu kanggo ngabereskeun saban kahumandeuar-kahumandeuar pagawe sepertos sindang keneh siurnya pancen atawa pagawean anu dibikeun sarta kitu kaayaanana kahumandeuar ngeunaan fasilitas anu beunang.

Dalam panalungtikan Kualitas Pangladen Pagawe di Dines Kependudukan sarta Catetan Sipil Kabupaten Bandung ieu peneliti ngagunakeun panalungtikan teori ngeunaan Kualitas Pangladen. Kualitas Pangladen ialah saban tindakan atawa kagiatan anu tiasa ditawarkeun ku hiji pihak ka pihak sanes,anu dina dasarna henteu berwujud sarta henteu ngabalukarkeun kapimilik naon oge.

Metode panalungtikan anu dipake dina panalungtikan ieu teh panalungtikan deskriptif yaktos ngagambarkeun sarta menganalisa data anu dipigawe ku cara ngumpulkeun data dumasar kaayaan anu tela. Pendekatan anu dipigawe peneliti yaktos pendekatan kualitatif anu mangrupa pendekatan anu mempelajari ti tingkah pajeng jalmi,hususna jalmi-jalmi anu ditalungtik.

Hasil némbongkeun kualitas pangladen karyawan di Dinas Penduduk jeung Bandung Sipil Kabupatén, loba halangan anu lumangsung dina kunjungan widang faktor anu mangaruhan kualitas layanan. Hal ieu nyimpulkeun yén kinerja cukup alus sanajan masih aya loba hal anu kudu tetep saperti kasadaran masarakat pikeun nyiapkeun sagala sarat anu keur ngalakonan sababaraha ladenan bisnis jeung infrastruktur anu teu acan kaeusi minangka sémah sarta fasilitas panarimaan wewengkon nyieun atmosfir nyaman keur Ngalamar ladenan pikeun target jeung kualitas nu dipikahoyong jasa bisa dihontal jeung maksim.