**ABSTRAK**

**Berdasarkan hasil penelitian dan pengamatan yang peneliti lakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung, masalah utama dalam penelitian ini adalah kepuasan masyarakat yang rendah. Diduga dikarenakan masih rendahnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai.**

**Metode yang digunakan adalah Metode Explanatory Survey, Metode ini tidak hanya menjelaskan atau menggambarkan fakta empiris yang ditemui di lapangan tetapi juga akan menjelaskan analisis hubungan baik secara parsial maupun simultan antara variabel yang menjadi fokus penelitian.**

**Hasil penelitian ini menunjukkan, bahwa kualitas pelayanan memberikan penilaian yang sama dan searah terhadap kepuasan masyarakat. Artinya apabila kualitas pelayanan sudah dilakukan secara benar dan tepat maka masyarakat yang diberikan pelayanan juga akan merasa puas dan akan sebaliknya apabila pelayanan tidak bagus maka masyarakat tidak akan puas terhadap pelayanan yang diberikan.**

**Hambatan-hambatan yang dihadapi dalam kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung yaitu Pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung kurang mempunyai kemudahan untuk di temui dan kurang cepat dan handal dalam melayani masyarakat hal ini menyebabkan waktu menunggu dan mengantri menjadi terlalu lama.**

**Usaha-usaha untuk mengatasinya yaitu pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung perlu memperhatikan kemampuan memberikan pelayanan agar bisa memenuhi janji secara cepat dan handal kepada masyarakat serta lebih meningkatkan pelayanan agar waktu mengunggu dan mengantri tidak terlalu lama pada saat jam kerja.**

**ABSTRACT**

**Based on the results of research and observation that researchers do in the Department of Population and Civil Registration Bandung , The main problem in this research is the low public satisfaction . Allegedly due to the low quality of services provided by employees .**

**The method used is explanatory survey method , this method not only to explain or describe the empirical facts found in the field but also will explain the analysis of the relationship either partially or simultaneously between the variables that are the focus of research .**

**The results of this study showed that the quality of service provide the same assessment and direction of the community satisfaction . This means that if the quality of service has been carried out correctly and precisely the people who provided services will also be satisfied and will reverse if the service is not good, then people will not be satisfied with the services provided.**

**Obstacles encountered in service quality and satisfaction of the people in the Department of Population and Civil Registration Bandung that employee in the Department of Population and Civil Registration Bandung lacked the ease of the encounter and less fast and reliable in serving the people this causes time waiting and queuing be too long .**

**Attempts to overcome that employees of the Office of Population and Civil Registration Bandung need to pay attention to the ability to provide services in order to fulfill the promise of a fast and reliable manner to the community and further improve service order mengunggu and queuing time is not too long during working hours .**

**RINGKESAN**

**Dumasar hasil panalungtikan jeung observasi nu panalungtik ngalakukeun dina Departemen Penduduk jeung Pendaftaran Sipil Bandung, masalah utama dina ieu panalungtikan nyaéta kapuasan masarakat low. Disangka alatan kualitas low ladenan nu disadiakeun ku pagawé.**

**Metodeu dipaké nya éta métode déskriptif survey explanatory, metoda ieu teu ngan ka ngajelaskeun atawa ngagambarkeun fakta empiris kapanggih dina widang tapi ogé bakal ngajelaskeun analisis hubungan boh sawaréh atawa sakaligus antara variabel anu fokus panalungtikan.**

**Hasil ulikan ieu némbongkeun yén kualitas layanan nyadiakeun assessment sarua jeung arah kapuasan masarakat. Ieu ngandung harti yén lamun kualitas layanan geus dilumangsungkeun bener jeung tepat jelema anu disadiakeun jasa ogé bakal wareg jeung bakal ngabalikeun lamun service teu alus, mangka urang moal wareg jeung ladenan disadiakeun.**

**Halangan dina kualitas layanan jeung kapuasan rahayat di Jurusan Penduduk jeung Pendaftaran Sipil Bandung nu pagawe di Jurusan Penduduk jeung Pendaftaran Sipil Bandung lacked nu betah patepungan jeung kurang saum sareng dipercaya dina porsi jalma ieu ngabalukarkeun waktu nungguan jeung antrian jadi panjang teuing.**

**Nyoba nungkulan nu karyawan Kantor Penduduk jeung Pendaftaran Sipil Bandung kudu nengetan kamampuhan pikeun nyadiakeun ladenan guna minuhan jangji luhur saum sareng dipercaya ka masarakat sarta salajengna ngaronjatkeun order service mengunggu jeung antrian waktu teu lila teuing salila jam gawe.**