**ABSTRAK**

Kebutuhan akan dokumen kependudukan sudah menjadi rutinitas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung untuk menyediakan pelayanan kependudukan supaya terdaftarnya seluruh elemen masyarakat yang ada di indonesia khususnya di Kota Bandung. Kebutuhan akan dokumen seperti identitas penduduk, pindah dan datangnya penduduk serta pendataan penduduk perlu dilakukan mengingat populasi masyarakat setiap harinya maupun setiap detiknya mengalami penambahan jumlah penduduk.

Permasalahan terkait kualitas pelayanan yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung kepada masyarakat, yaitu kurangnya fasilitas pelayanan, tidak tersedianya meja untuk menulis, tidak tersedianya AC, kurangnya disiplin pegawai, kurangnya sumber daya manusia yang menghambat pelaksanaan pelayanan hingga menyebabkan pelayanan menjadi kurang berkualitas seperti tugas dari salah satu bidang dibantu oleh bidang yang lain karena kekurangan tenaga kerja, waktu penyelesaian yang lama dan memakan waktu berbulan-bulan.

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, fokusnya Metode yang digunakan bersifat analisis fenomenologis. Fenomenalogi merupakan strategi penelitian dimana didalamnya peneliti mengidentifikasi hakikat pengalaman manusia tentang suatu fenomena tertentu.

Hasil penelitian menunjukkan, bahwa kualitas pelayanan kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung. (1) dilihat dari aspek *tangibel* (bukti fisik) sudah lebih baik, usaha-usaha yang dilakukan seperti penambahan bener, pendaftaran via sms, penambahan ruang informasi dan pengaduan, mobil pelayanan keliling yang baru-baru ini beroperasi di 3 kecamatan dan 3 hari kerja dalam seminggu. (2) *Realibility* (kehandalan) belum prima, masih ada yang harus diperbaiki walaupun selalu melakukan pembekalan terhadap pegawainya dan melakukan inovasi tetap saja masih ada pegawai yang belum memahami betul proses pelayanan. (3) *Responsiveness* (daya tanggap) masih kurang karena responnya lambat, dan kecermatannya kurang, maka dari itu menyebabkan nomor antrian semakin panjang dan masyarakat bolak-balik untuk mendapatkan kapastian. (4) *Assurance* (jaminan) belum ada jaminan penyelesaian yang jelas, kalau jaminan biaya memang sudah gratis, masyarakat tidak perlu lagi menggunakan jasa “calo”, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung bebas dari pungutan liar, (5) *Empaty* (kepedulian) sudah lebih baik dalam melayani masyarakat yang berkunjung melakukan permohonan data kependudukan, namun ada yang harus diperbaiki untuk kedepannya.

Kesimpulan dari penelitian ini tentang kualitas pelayanan kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung ada kesesuaiannya dengan teori kualitas pelayanan yang dikembangkan oleh Zeitmalh dkk 1990 yang dimana pelayanannya harus memenuhi dimensi-dimensi yang menjadi pelengkap suatu pelayanan.

**ABSTRAC**

*The need for population documents has become a routine of the Department of Population and Civil Registration of Bandung City to provide demographic services to enlist all elements of society in Indonesia, especially in the city of Bandung. The need for documents such as the identity of the population, the move and the arrival of the population as well as the data collection of the population need to be done considering the population of the community every day or every second has increased the population.*

*Problems related to the quality of services provided by the Office of Population and Civil Registration of Bandung to the public, namely the lack of service facilities, the unavailability of the table to write, the unavailability of air conditioning, lack of discipline, lack of human resources inhibit the implementation of services to cause services to be less qualified The tasks of one field are aided by the other because of a shortage of labor, a long time to complete and take months.*

*This research method using qualitative approach, the focus The method used is phenomenological analysis. Phenomenalogy is a research strategy in which researchers identify the nature of human experience about a particular phenomenon.*

*The results showed that the quality of population services in the Department of Population and Civil Registration of Bandung. (1) seen from the tangible aspect (physical evidence) has been better, the efforts made such as the addition of bener, registration via sms, the addition of information space and complaints, mobile service car that recently operated in 3 districts and 3 working days In a week. (2) Realibility (reliability) is not prime, there is still something to be improved even though always doing debriefing to the employees and doing innovation still there are employees who do not understand well the service process. (3) The responsiveness is still lacking because the response is slow, and the accuracy is poor, therefore the queue number is getting longer and the community back and forth to get the cotton. (4) Assurance (guarantee) there is no guarantee of a clear settlement, if the cost guarantee is already free, the public no longer need to use the services of "brokers", the Office of Population and Civil Registration of Bandung free from illegal levies, (5) Empaty (concern) It is better to serve the visiting community in applying for population data, but there is something to be improved for the future.*

*The conclusion of this study about the quality of population services in the Department of Population and Civil Registration Bandung there kesesuaiannya with the service quality theory developed by Zeitmalh et al 1990 where the service must meet the dimensions that complement a service.*

**ABSTRAK**

*Kabutuhan dokumén légal geus jadi rutin tina Penduduk jeung Pendaftaran Sipil Bandung nyadiakeun layanan pakampungan ambéh pendaptaran sadaya elemen masarakat di Indonésia, utamana di Bandung. Kabutuhan dokumén identitas kayaning populasi, dipindahkeun kaluar jeung datangna populasi jeung sensus penduduk perlu dipigawé dibikeun populasi unggal beurang unggal detik boga tambahan tina total populasi.*

*Masalah nu patali jeung kualitas layanan nu disadiakeun ku Kantor Penduduk jeung Sipil Pendaftaran Bandung ka publik, nyaéta kurangna fasilitas jaga, unavailability tina tabel pikeun tulisan, unavailability tina AC, kurangna disiplin, kurangna SDM nu ngahalangan palaksanaan layanan dugi ngabalukarkeun jasa janten kirang mumpuni salaku ngerjakeun tina salah sahiji wewengkon ditulungan ku wewengkon séjén kusabab hiji kakurangan tanaga gawé, hiji waktos parantosan panjang sarta nyandak loba bulan.*

*Padika pangajaran ieu dipaké pendekatan kualitatif, metoda fokus dipaké nyaéta analisis phenomenological. Fenomenalogi strategi panalungtikan dimana di peneliti dicirikeun alam pangalaman manusa ngeunaan fenomena nu tangtu.*

*Hasil némbongkeun yén kualitas layanan populasi di Dinas Kependudukan sarta Pendaftaran Sipil Bandung. (1) tina aspék tangible (bukti fisik) geus hadé, usaha undertaken kayaning ditambah katuhu, pendaptaran via sms, ditambah informasi spasi na keluhan, jasa mobile anu anyar geus operasi di tilu distrik jeung 3 dinten gawe dina saminggu. (2) Realibility (réliabilitas) teu perdana, masih bisa ningkat najan salawasna ngalakukeun hiji pengarahan on tanaga tur innovate mangkaning aya kénéh pagawé anu henteu pinuh ngartos prosés layanan. (3) Responsiveness (responsiveness) anu masih kurang alatan respon nyaeta slow, sarta deliberations na anu kirang, ku kituna ngabalukarkeun angka antrian panjang tur jalma deui mudik ka meunang kapastian. (4) jaminan (garansi) euweuh jaminan parantosan tina atra, yén fee garansi geus haratis, urang euweuh deui kudu nganggo jasa tina "calo", Dinas Kependudukan sarta Pendaftaran Sipil Bandung bébas tina punggutan ilegal, (5) Empaty (perhatian) geus hadé ngalayanan publik anu didatangan sangkan aplikasi pikeun data demografi, tapi aya kudu ningkat keur mangsa nu bakal datang.*

*Kacindekan tina ulikan ieu ngeunaan kualitas layanan pakampungan di Dinas Kependudukan sarta Pendaftaran Sipil Bandung aya patuh kana téori kualitas layanan dikembangkeun ku Zeitmalh dkk 1990 nu layanan kudu minuhan dimensi anu pelengkap pikeun mentri a.*