**ABSTRAK**

Penelitian yang dilakukan peneliti di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi berjudul Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran di Seksi Kelahiran Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi. Pada penelitian ini Peneliti menggunakan indikator kualitas pelayanan menurut Zeithaml dkk., masalah yang ditemukan oleh Peneliti adalah sarana dan prasarana tidak memadai serta kecepatan dan ketepatan waktu pelayanan yang diberikan.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi dan Faktor penghambat kualitas pelayanan pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi sehingga Peneliti dapat memberikan saran yang berguna bagi kelangsungan perbaikan kualitas pelayanan di di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi

Pada penelitian ini Peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data studi kepustakaan dan studi lapangan dengan observasi non partisipan, wawancara tidak terstruktur, dan studi dokumentasi. Teknik analisis yang dilakukan oleh Peneliti adalah reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi masih rendah karena tidak terpenuhinya unsur ukuran kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Zeithaml dkk yaitu Bukti Langsung (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*) dan Empati (*Emphaty*).

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan