**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI BIDANG PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KECAMATAN CIMAHI TENGAH KOTA CIMAHI**

**Oleh**

**Agni Fauziah**

**132010069**

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (1) Kualitas Pelayanan Publik Di Bidang Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi. (2) Faktor pendukung dan faktor penghambat kualitas pelayanan publik di Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi.(3)Upaya untuk mengatasi hambatan-hambatan Kualitas Pelayanan Publik di Bidang Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Cimahi Tengah.Metode penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan teknik observasi,wawancara, dan dokumentasi. Teknikanalisis data yang digunakan adalah teknik analisis interaktif. Pemeriksa keabsahan data yaitu deangan menggunakan teknik trigulasi sumber. Adapun informan penelitian adalah kepala bagian umum, kepala bagian pelayanan, 3orang petugas pelayanan dan 3 orang pengguna layanan.

Dari hasil penelitian menunjukan bahwa pelaksanaan kualitas pelayanan publik dilihat dari aspek : bukti fisik, kehandalan, ketanggapan,, jaminan, dan empati. Namun ada beberapa indikator yang belum sesuai dengan keinginan masyarakat antaralain : (1) kurangnya jaminan tepat waktu dalam pelayanan, (2) pegawai kurang ahli dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan, (3) prasarana yang belum memadai Sedangkan Faktor pendukung ialah : (1) kemudahan para pengguna layanan atau masyarakat dalam membuat data kependudukan , (2) sikap petugas yang ramah,sopan dan tidak membeda-bedakan pengguna layanan. Faktor penghambat ialah : (1) jaminan tepat waktu yang masih belum sesuai dengan SOP. (2) kurang ahli dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. (3)prasarana yang kurang memadai. Upaya untuk mengatasi penghambat Kualitas Pelayanan Publik yaitu (1) Para petugas yang belum ahli dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan perlu di beri pelatihan lagi baik pelatihan dari pihak kecamatan maupun pribadi masing masing (2)Petugas dalam memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan seharusnya lebih profesional lagi dalam memperhatikan keperluan dalam pembuatan e-KTP (3)mengenai sarana dan prasaranasebaiknya pegawai mengajukan pengadaan fasilitas penunjang pelayanan publik kepada Walikota Cimahi.

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI BIDANG PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KECAMATAN CIMAHI TENGAH KOTA CIMAHI**

**Oleh**

**Agni Fauziah**

**132010069**

**ABSTRAK**

Ulikan ieu boga tujuan pikeun nangtukeun (1) Kualitas Layanan Umum di Lapang of Populasi Administrasi Layanan di Kacamatan Tengah Cimahi Cimahi. (2) faktor nu ngarojong jeung faktor inhibiting kualitas layanan umum di kacamatan Tengah Cimahi Cimahi. (3) Ukuran nungkulan halangan Quality of Layanan Umum di Lapang of Populasi di Kacamatan Layanan Administratif Cimahi Tengah.Metode ieu panalungtikan mangrupa studi deskriptif ngagunakeun pendekatan kualitatif. téhnik pendataan dipigawé ku observasi, wawancara, jeung dokuméntasi. Téhnik analisis data digunakeun nya éta téhnik analisis interaktif. Examining validitas data nu mangrupa deangan ngagunakeun téhnik trigulasi sumber. informan éta sirah panalungtikan publik, kapala layanan, sarta tanaga jasa 3orang 3 pamaké layanan.

Tina hasil panalungtikan hasil némbongkeun yén palaksanaan kualitas layanan umum ti aspék: bukti fisik, reliabiliti, responsiveness ,, jaminan, sarta empati. Sanajan kitu, aya sababaraha indikator nu teu luyu jeung kahayang masarakat, diantarana: (1) kurangna jaminan kana waktos di layanan, (2) hiji pagawe kirang pinter dina ngagunakeun parabot di prosés layanan, (3) infrastruktur teu nyukupan, bari faktor nu ngarojong nyaeta: ( 1) betah pamaké layanan atawa publik dina nyieun data demografi, (2) dangong perwira éta ramah, sopan tur henteu ngabentenkeun antara pamaké layanan dina. Faktor Inhibiting aya: (1) jaminan waktu katuhu masih teu saluyu jeung dina SOP. (2) kakurangan kaahlian dina ngagunakeun parabot di prosés layanan. (3) infrastruktur inadequate. Usaha nungkulan nu halangan Quality Layanan Umum: (1) perwira anu henteu ahli dina pamakéan pakakas dina prosés layanan perlu dibikeun deui latihan latihan alus ti kabupaten atawa swasta, mungguh (2) Officer dina méré jaminan kana waktos di layanan kedah profésional deui hal migunakeun di pabrik e-ID (3) ngeunaan pagawe infrastruktur kedah ngalebetkeun fasilitas nu ngarojong ngayakeun jasa publik ka Walikota Cimahi.

**THE QUALITY OF PUBLIC SERVICES IN POPULATION ADMINISTRATION SERVICES IN CIMAHI TENGAH DISTRICT, KOTA CIMAHI**

**Oleh**

**Agni Fauziah**

**132010069**

**ABSTRAK**

His study aims to determine (1) the Quality of Public Services in the Field of Population Administration Services in Cimahi Tengah District, Cimahi City. (2) supporting factors and inhibiting factors for the quality of public services in Cimahi Tengah District, Cimahi City. (3) Efforts to overcome barriers to the Quality of Public Services in the Field of Population Administration Services in the District of Cimahi Tengah. This research method is a descriptive study using a qualitative approach. Data collection techniques are carried out with observation, interview, and documentation techniques. Data analysis techniques used are interactive analysis techniques. Data validity checker is using the source trigulation technique. The research informants were the head of the general department, the head of the service department, 3 service personnel and 3 service users.

From the results of the study showed that the implementation of public service quality was seen from aspects: physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. However, there are some indicators that are not in accordance with the wishes of the community, among others: (1) lack of timely guarantees in service, (2) employees lacking expertise in using tools in the service process, (3) inadequate infrastructure While supporting factors are: ( 1) the ease of service users or the public in making demographic data, (2) the attitude of officers who are friendly, polite and do not discriminate service users. The inhibiting factors are: (1) timely guarantees that are not in accordance with the SOP. (2) lack of expertise in using assistive devices in the service process. (3) insufficient infrastructure. Efforts to overcome the inhibition of Public Service Quality, namely (1) Officers who are not experts in using assistive devices in the service process need to be given more training both training from the sub-district and individual parties (2) Officers in providing guarantees on time in service should be more professionals in paying attention to the need in making e-KTP (3) regarding facilities and infrastructure the employee should propose the procurement of public service support facilities to the Mayor of Cimahi.