**ABSTRAK**

Penelitian ini di latar belakangi oleh pelayanan pembuatan kartu keluarga yang belum maksimal di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sumedang. Masih terkendalanya pelayanan kartu keluarga yang belum optimal seperti fasilitas atau sarana dan prasarana yang belum memadahi, SDM ( sumber daya manusia) yang yang masih sangat kurang. Belum semua pegawai melayani dengan ramah,senyum,sapa. Anggaran yang diberikan kepada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sumedang masih sangat terbatas. Tujuan penelitian ini adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan pembuatan kartu keluarga di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sumedang. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori kualitas pelayanan menurut **Zeithhaml** yaitu berwujud,kehandalan,ketanggapan,jaminan,dan empati.

Adapun metode yang digunakan adalah merode kualitatif dengan pendekatan deskritif yaitu untuk mengetahui atau menggambarkan kenyataan dari kejadian yang diteliti sehingga memudahkan penulis untuk mendapatkan data yang objektif. Teknik analisis data penelitian menggunakan analisis data **John W. Creswell.**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan kartu keluarga di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sumedang belum berjalan optimal. Hal ini terlihat dari masih terbatasnya sumber daya manusia dan fasilitas atau sarana dan prasarana yang kurang memadahi.masih kurangnya ketanggapan pegawai dalam memenuhi keinginan masyarakat,kemudian juga belumsemua pegawai memiliki kehandalan dalam melayani masyarakat dengan baik,ramah, dan profesional.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan

**ABSTRACT**

This research is based on the background of the service of making family cards that have not been maximized in the Sumedang Regency Population and Civil Registry Service. There are still constraints on the services of family cards that are not optimal, such as facilities or infrastructure that are not yet adequate, human resources (human resources) that are still very lacking. Not all employees serve friendly, smiling, greetings. The budget given to the Sumedang Regency Population and Civil Registration Office is still very limited. The purpose of this study was to evaluate the service of making family cards in the Sumedang Regency Population and Civil Registry Service. The theory used in this study is Zeithhaml's theory of service quality, namely tangibility, reliability, responsiveness, assurance, and empathy.

The method used is a qualitative method with a descriptive approach, namely to find out or describe the reality of the event under study so as to facilitate the writer to obtain objective data. The research data analysis technique uses data analysis John W. Creswell.

The results showed that the service of family cards in the Sumedang Regency Population and Civil Registry Service had not run optimally. This can be seen from the limited human resources and facilities or infrastructure and facilities that are not adequate. The lack of employee responsiveness in fulfilling people's desires, then also not all employees have reliability in serving the community well, friendly, and professional.

Keywords: Service Quality

**RINGKESAN**

Ieu panalungtikan didasarkeun kana kasang tukang nalika nyawélisasi kartu kulawarga anu teu maksimal dina Pemkab Sumedang sareng Kantor Pendaftaran Sipil. Masih kénéh aya kendala dina palayanan kartu kulawarga anu henteu optimal, sapertos sarana atanapi sarana prasarana anu tacan nyukupan, sumber daya manusa (sumber daya manusa) anu masih kénéh kurang. Teu kabéh karyawan ngawula friendly, mesem, salam. Anggaran anu dibikeun ka Pemkab Sumedang sareng Kantor Pendaftaran Sipil masih pohara kawates. Tujuan anu ngabalukarkeun tujuanna pikeun ngiringan panitia dina nyusun kartu kulawarga di Désa Sumedang sareng Pangarang Pendaftaran Sipil. Pakakas anu digunakeun dina ieu panalungtikan nyaéta teori kualitas pelayanan Zeithhaml, nu mana lah tangible, réliabilitas, tanggapan, jaminan, jeung empati.

Cara anu digunakeun nyaéta métode kualitatif kalawan pendekatan déskriptif, nyaéta pikeun manggihan atawa ngajelaskeun kanyataan tina kagiatan pangajaran anu saé pikeun ngajantenkeun panulis narima data anu obyektif. Tujuan tina panalungtikan anu geus didéngékeun nyaéta ngolah data.

Hasilna ditingalikeun yen jasa kartu kulawarga di Désa Sumedang sareng Kantor Pendaftaran Sipil teu berjalan optimal. Hal ieu bisa ditempo tina kawates sarana sumber sarta sarana prasarana sarta sarana sarta prasarana anu teu nyukupan. Kurangna tanggapan kiai dina nohonan kahayang masarakat, mangka ogé henteu kabéh pagawéna boga reliabilitas dina ngaladénan masarakat kalayan hade, santun, sarta jéndral.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan