

ABSTRAK

Penelitian ini dilatar belakangi oleh masalah ditemukannya keluhan masyarakat mengenai proses pembuatan produk layanan Administrasi Kependudukan seperti Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk dan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung.

Secara umum penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data penelitian ini dilakukan dengan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung dinilai dari dimensi bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*). Berdasarkan dimensi bukti fisik (*tangible*), fasilitas pendukung di Disdukcapil Kabupaten Bandung belum memadai serta memuaskan masyarakat. Hal tersebut dikarenakan belum memadainya kursi di ruang tunggu, belum memadainya kipas angin/AC di ruang tunggu serta belum tersedianya fasilitas penunjang mesin foto copy. Dimensi kehandalan (*reliability*), pegawai Disdukcapil Kabupaten Bandung dalam mengurus atau memproses produk layanan sesuai dengan SOP (*Standard Operating Procedure*) yang ada, akan tetapi penyesuaian kemampuan pegawai dalam menguasai IT masih perlu ditingkatkan lagi. Dimensi daya tanggap (*responsiveness*), Pegawai di Disdukcapil Kabupaten Bandung merespon serta menanggapi hal-hal yang ditanyakan masyarakat pengguna layanan serta memberi pengarahannya terkait dengan pertanyaan tersebut. Dimensi jaminan (*assurance*), Disdukcapil Kabupaten Bandung sudah memberikan jaminan kemudahan pelayanan serta jaminan biaya yang dibebankan kepada masyarakat terkait produk layanan sudah di jelaskan secara terbuka dan terperinci. Dimensi *empati* (*empathy*), pegawai memiliki sikap yang ramah dan sopan dalam menghadapi permohonan, saran serta kritik yang diberikan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan.

Kata Kunci : *Kualitas Pelayanan, Pelayanan Publik*

ABSTRACT

This research is motivated by the problem of finding public complaints regarding the process of making Population Administration service products such as Family Cards, Identity Cards and Birth Certificates at the Bandung Regency Population and Civil Registration Office.

In general, this study aims to describe the quality of public services at the Population and Registration Office Civil Society Bandung Regency.

This research uses descriptive research methods with a qualitative approach. The data collection technique of this research was carried out by means of observation, interviews and documentation.

The results of this study indicate that the quality of public services at the Department of Population and Civil Registration of Bandung Regency is assessed from the dimensions of physical evidence (tangible), reliability (reliability), responsiveness (responsiveness), assurance and empathy. Based on the dimensions of physical evidence (tangible), the supporting facilities at the Disdukcapil Bandung Regency are not adequate and satisfying the community. This is because there are not enough chairs in the waiting room, inadequate fans/AC in the waiting room and the unavailability of supporting facilities for photocopiers. Dimensions of reliability (reliability), Bandung Regency Disdukcapil employees in managing or processing service products in accordance with existing SOPs (Standard Operating Procedures), but the adjustment of employees' abilities in mastering IT still needs to be improved. Dimensions of responsiveness, employees at Disdukcapil Bandung Regency respond and respond to things that are asked by service users and provide direction related to these questions. Dimensions of Assurance (guarantee), Disdukcapil Bandung Regency has provided a guarantee of ease of service and guaranteed costs charged to the public regarding service products that have been explained openly and in detail. The dimension of empathy (empathy), employees have a friendly and polite attitude in dealing with requests, suggestions and criticisms given by the community as service users.

Keywords: Service Quality, Public Service

RINGKESAN

Panilitian ieu dimotivasi ku masalah mendakan keluhan masarakat ngeunaan prosés ngadamel produk jasa Administrasi Populasi sapertos Kartu Kulawarga, Kartu Identitas sareng Sertifikat Lahir di Penduduk Kabupaten Bandung sareng Kantor Pendaftaran Sipil.

Sacara umum, panilitian ieu dimaksudkeun pikeun ngadéskripsikeun kualitas ngeunaan palayanan publik di Kantor Penduduk sareng Pendaftaran Masyarakat Sipil Bandung.

Panilitian ieu ngagunakeun metode panilitian deskriptif kalayan pendekatan kualitatif. Téhnik ngumpulkeun data tina ieu panalungtikan dilaksanakeun ku cara obsérvasi, wawancara sareng dokuméntasi.

Hasil tina panilitian ieu nunjukkeun yén kualitas palayanan publik di Dinas Penduduk sareng Pendaftaran Sipil Kabupatén Bandung dinilai tina diménsi bukti fisik. (tangible), reliabilitas (reliabilitas), responsiveness (responsiveness), jaminan sareng empati. Dumasar kana dimensi buktina fisik (nyata), fasilitas pendukung di Disdukcapil Kabupatén Bandung henteu nyukupan sareng nyugemakeun masarakat. Ieu kusabab henteu cekap korsi di ruang tunggu, kipas / AC anu henteu cekap dina ruang tunggu sareng teu aya fasilitas pendukung kanggo mesin fotokopi. Diménsi réliabilitas (réliabilitas), karyawan Disdukcapil Kabupatén Bandung dina ngatur atanapi ngolah produk jasa saluyu sareng SOP anu aya (Standar Prosedur Operasi), tapi penyesuaian kamampuan pagawé dina ngawasa IT tetep kedah ditingkatkeun. Diménsi réspónsipitas, pagawé di Disdukcapil Kabupatén Bandung ngaréspon sareng ngaréspon hal-hal anu ditaros ku pangguna jasa sareng nyayogikeun pitunjuk anu aya hubunganana sareng patarosan ieu. Diménsi Penjaminan (jaminan), Disdukcapil Kabupatén Bandung parantos nyayogikeun jaminan gampangna jasa sareng biaya anu ditagihkeun ka masarakat ngeunaan produk jasa parantos dijelaskeun sacara terbuka sareng rinci. Diménsi empati (empati), pagawé ngagaduhan sikap ramah sareng sopan dina nyanghareupan pamundut, saran sareng kritik anu ditampi ku masarakat salaku pangguna jasa.

Kata kunci: *Kualitas Layanan, Palayanan Publik*