

ABSTRAK

Administrasi kependudukan merupakan rangkaian kegiatan penataan , Penertiban dokumen dan data kependudukan memberikan pemenuhan hak-hak administratif tanpa memperlakukan seseorang secara tidak adil karena karakteristik suku, antargolongan, kelamin, ras, dan kondisi fisik. Dalam laporan hasil penelitian ini akan dibahas mengenai Kualitas Pelayanan dalam mewujudkan Tertib Administrasi Kependudukan, hambatan yang dihadapi dan upaya yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung. .

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan adalah penelitian kepustakaan dan penelitian lapangan meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dalam penelitian ini yang menjadi tolak ukur pada Kualitas Pelayanan yaitu teori menurut Gespersz yang dikutip oleh Hardiansyah dalam buku Kualitas Pelayanan Publik. Pihak pihak yang dijadikan informan dalam penelitian ini adalah Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, dan Masyarakat.

Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dalam mewujudkan Tertib Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung sudah dilakukan tetapi belum optimal hal ini disebabkan beberapa faktor yaitu kurangnya pemahaman dari masyarakat untuk melengkapi dokumen kependudukan karena kurang tersampaikan dengan baik informasi yang diberikana oleh pegawai dinas , fasilitas yang ada di dinas kurang memadai sehingga masyarakat terlihat tidak menerima layananan secara nyaman.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Publik