

ABSTRAK

Pelayanan publik yang berkualitas atau yang biasa disebut pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan. Desa sebagai pelayanan terdepan pemerintah di tingkat bawah. Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Desa Cangkuang, bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan pada kantor Desa Cangkuang Kecamatan Rancaekek Kabupaten Bandung. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan tiga komponen yang terdiri dari reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Pihak-pihak yang menjadi informan dalam penelitian kali ini ialah Kepala Seksi Pelayanan, Kepala Seksi Pemerintahan, Kepala Seksi Kesejahteraan dan Masyarakat Penerima Pelayanan Adminirtasi Kependudukan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Desa Cangkuang sudah berjalan dengan cukup baik. akan tetapi ada beberapa indikator yang belum berjalan optimal, diantaranya kenyamanan tempat pelayanan, penggunaan alat bantu pelayanan dan kurangnya informasi terkait standar prosedur pelayanan.

Kata kunci: kualitas pelayanan publik, administrasi kependudukan

ABSTRACT

Quality public services or what is commonly called excellent service is the best service that meets service quality standards. The village is the foremost service of the government at the lower level. This research was conducted at the Cangkuang Village Office, aiming to determine the quality of public services in the field of population administration at the Cangkuang Village office, Rancaekek District, Bandung Regency. The method used in this study is a descriptive method with a qualitative approach. Data was collected by using observation, interview and documentation techniques. Data analysis in this study used three components consisting of data reduction, data presentation and conclusion drawing. The parties who became informants in this study were the Head of the Service Section, the Head of the Government Section, the Head of the Welfare Section and the Recipient of Population Administration Services. The results of this study indicate that the quality of population administration services in Cangkuang Village has been running quite well. However, there are several indicators that have not been running optimally, including the convenience of the place of service, the use of service aids and the lack of information related to standard service procedures.

Keywords: quality of public services, population administration

RINGKESAN

Palayanan publik anu berkualitas atanapi anu biasa disebut palayanan unggulan nyaéta palayanan anu pangsaena anu nyumponan standar kualitas palayanan. Desa mangrupa palayanan pamaréntahan nuutama di tingkat handap. Ieu panalungtikan dilaksanakeun di Kantor Desa Cangkuang, miboga tujuan pikeun mikanyaho kualitas palayanan publik dina widang administrasi kependudukan di kantor Desa Cangkuang Kacamatan Rancaekek Kabupatén Bandung. Metode anu digunakeun dina ieu panalungtikan nya eta metode deskriptif kalawan pamarekan kualitatif. Data dikumpulkeun ku téhnik observasi, wawancara jeung dokumentasi. Analisis data dina ieu panalungtikan ngagunakeun tilu komponen, nya éta reduksi data, penyajian data jeung penarikan kacindekan. Pihak anu jadi informan dina ieu panalungtikan nya eta Kapala Bagian Palayanan, Kapala Seksi Pamarentahan, Kapala Seksi Kasajahteraan jeung Panarima Palayanan Administrasi Kependudukan. Hasil tina ieu panalungtikan nuduhkeun yen kualitas palayanan administrasi kependudukan di Desa Cangkuang geus ngajalankeun cukup alus. Tapi, aya sababaraha indikator anu teu acan jalan sacara optimal, diantaranya genahna tempat palayanan, pamakean alat bantu palayanan jeung kurangna informasi anu patali jeung standar prosedur palayanan.

Kata kunci: kualitas pelayanan publik, administrasi kependudukan