

**VISI DAN MISI**  
**UNIVERSITAS PASUNDAN BANDUNG**



**PENGIKUH AGAMANA, LUHUNG ELMUNA, JEMBAR BUDAYANA**

**VISI**

“Menjadi komunitas akademik peringkat internasional yang mengusung nilai  
Islam dan Sunda di Tahun 2022”

**MISI**

- a. Menyelenggarakan pendidikan tinggi bertaraf internasional.
- b. Mewujudkan penelitian bertaraf internasional.
- c. Menyelenggarakan pengabdian masyarakat untuk meningkatkan martabat manusia.
- d. Menjaga, memelihara, dan mengembangkan budaya Sunda.
- e. Menjaga, memelihara, dan mengembangkan Syariah Islam.

**VISI DAN MISI**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**UNIVERSITAS PASUNDAN**

**VISI**

“Terwujudnya Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik sebagai pusat unggulan dalam pengembangan ilmu Sunda dan Nilai Islam baik di tingkat lokal, nasional, dan internasional di Tahun 2022”

**MISI**

- a. Menyelenggarakan pendidikan pendidikan tinggi bertaraf internasional.
- b. Melaksanakan penelitian dalam skala internasional melalui pengembangan kerjasama dengan lembaga-lembaga nasional dan internasional.
- c. Melakukan pengabdian kepada masyarakat yang berlandaskan pada pengembangan ilmu pengetahuan bersifat solutif.
- d. Menjadikan FISIP Unpas sebagai pusat unggulan dalam penyelenggaraan pendidikan, melalui pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi sesuai profesionalisme Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
- e. Mengembangkan Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang berorientasi pada peningkatan kompetensi mahasiswa, dosen dan lulusan yang memiliki nilai keunggulan dan daya saing global

- f. Membangun manusia yang memiliki karakter serta mampu menjunjung tinggi nilai religi (keislaman) dan nilai-nilai budaya daerah (kesundaan) baik di tingkat lokal, nasional.

**VISI DAN MISI**  
**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK**  
**UNIVERSITAS PASUNDAN**

**VISI**

“Mewujudkan Program Studi Ilmu Administrasi Negara atau Publik menghasilkan Lulusan Sarjana (S-I) yang unggul pada bidang Ilmu Administrasi Negara Atau Publik baik di tingkat lokal, nasional, maupun internasional dengan mengusung budaya Sunda dan nilai Islam di Tahun 2022”

**MISI**

- a. Menyelenggarakan pendidikan dan pengajaran yang berkualitas dalam menerapkan dan mengemban Ilmu Administrasi Negara atau Publik sejalan dengan prinsip keunggulan dan daya saing
- b. Menyelenggarakan kajian ilmiah melalui kegiatan penelitian dalam upaya mengembangkan Ilmu Administrasi Publik di tingkat lokal, nasional, dan internasional serta aplikasinya sesuai dengan perkembangan Ilmu Administrasi Negara atau Publik
- c. Menyelenggarakan, membina, dan mengembangkan pengabdian kepada masyarakat, sebagai tanggungjawab akademik untuk kemajuan masyarakat dan memperkuat posisi lulusan di masyarakat.

d. Menjalinkan kerjasama, kemitraan dengan berbagai institusi terkait aplikasi dan pengembangan Ilmu Administrasi Negara atau Publik yang mengusung nilai-nilai budaya lokal (Kesundaan) dan nilai religi (Keislaman) baik di tingkat lokal, nasional, maupun internasional.

## MOTIVASI

“Setiap yang berusaha pasti akan mendapatkan hasil sesuai dengan apa yang telah di usahakan”

*“Sing saha wae anu usaha pasti bakal meunang hasil numutkeun naon anu tos digarap”*

*“Everyone who tries will definitely get result according to what has been tried”*

**(Q.S. An-Najm : 39 - 42).**

## **ABSTRAK**

Penelitian ini adalah Penelitian Kualitatif dengan pendekatan Studi Kasus. Dimana penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik di Konter Layanan Kependudukan pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Pandeglang. Konter Layanan Kependudukan pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Pandeglang merupakan salah satu Konter dari instansi pemerintahan (Disdukcapil) yang bertugas melayani masyarakat terkait data kependudukan pada umumnya dan telah terintegrasi dengan Kantor Pusat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pandeglang. Dengan menerapkan Konsep Kualitas Pelayanan dari Zeithamle, Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di Konter Layanan Kependudukan pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Pandeglang belum sepenuhnya baik. Hal ini dikarenakan masih terdapat indikator yang belum terpenuhi dalam pelaksanaan pelayanan yakni sarana dan prasarana yang belum memadai dan sikap kurang ramah petugas dalam memberikan pelayanan yang tentunya membuat warga merasa kurang nyaman ketika mengurus administrasi kependudukan di Konter Layanan Kependudukan pada Mal pelayanan Publik Kabupaten Pandeglang.

**Kata Kunci :** *Kualitas, Pelayanan Publik, Indikator*

## **ABSTRACT**

*This research is a Qualitative Research with a Case Study approach. Where this research aims to determine the quality of public services at the Population Service Counter at the Pandeglang Regency Public Service Mall. The Population Service Counter at the Pandeglang Regency Public Service Mall is one of the Counters of the government agency (Dsidukcapil) which is in charge of serving the community related to population data in general and has been integrated with the Head Office of the Population and Civil Registration Office of Pandeglang Regency. By applying the Concept of Service Quality dimensions from Zeithamle, the results showed that the quality of public services at the Population Service Counter at the Pandeglang Regency Public Service Mall was not completely good. This is because there are still indicators that have not been met in the implementation of services, namely inadequate facilities and infrastructure and the unfriendly attitude of officers in providing services which of course makes residents feel uncomfortable when taking care of population administration at the Population Service Counter at the Public Service Mall in Pandeglang Regency.*

**Keywords :** *Quality, Public Service, Indicator*



## **RINGKESAN**

*Panaliti ieu mangrupikeun Kajian Kualitatif sareng pendekatan Studi Kasus. Dimana panalungtikan ieu tujuan pikeun milari kualitas jasa umum di Konter Jasa Penduduk di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Pandeglang. Konter Jasa Kapendudukan di Mal Pelayanan Publik mangrupikeun salah sahiji Konter lembaga pamaréntah ( Disdukcapil ) anu ditugaskeun pikeun ngalayanan komunitas anu aya hubunganana sareng data penduduk sacara umum sareng parantos diintegrasikeun sareng Markas Layanan Penduduk sareng Pendaftaran Sipil Kabupaten Pandeglang. Ku unggal Konsep Kualitas Layanan ti Zeithamle, hasil tina pangajaran nunjukkeun yén kualitas jasa umum di Konter Jasa Kapendudukan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Pandeglang henteu acan saé. Hal ieu dipercaya masih janten ayana tanda-tanda anu teu acan katetepkeun dina ngalaksanakeun jasa, nyaéta fasilitas sareng prasarana anu henteu cekap sareng sikep para perwira anu teu tiasa nyayogikeun jasa anu pasti ngajantenkeun warga janten langkung raoseun nalika ngurus administrasi penduduk di Konter Jasa Kapendudukan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Pandeglang.*

*Kocap Konci : Kualitas, Palayanan Umum, Indikator*