

## ABSTRAK

Kualitas pelayanan Kartu Keluarga di Kecamatan Cikancung, Kabupaten Bandung. masih menghadapi dan menemukan keluhan dan Pengaduan dari masyarakat terkait belum optimalnya waktu penerbitan Kartu Keluarga maupun KTP sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan. hal ini disebabkan pembatasan aktifitas yang menyebabkan kerumunan dan di kecamatan hanya berwenang pada aspek pelayanan perekaman Kartu Keluarga maupun KTP sedangkan untuk penerbitannya termasuk pengadaan Blangko KTP dan Kartu keluarga menjadi kewenangan Dinas terkait.

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji kualitas pelayanan Kartu Keluarga di Kecamatan Cikancung, Kabupaten Bandung. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan jenis pendekatan kualitatif, sedangkan data primer Teknik pengumpulan teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, observasi dan dokumentasi yang terkait dengan penyedia layanan di Kecamatan Cikancung Kabupaten Bandung, dibantu data sekunder yang berasal dari studi literatur dan observasi lapangan. Variabel yang diteliti dalam penelitian ini adalah Quality of Service, dengan indikator sebagai berikut: fisik bukti *tangibles*, *reliabilitas*; *responsiveness*; *empathy* yang terdiri dari pengertian dan pemahaman tentang keinginan dan kebutuhan masyarakat dalam pembuatan Kartu Keluarga

Hasil penelitian menunjukkan pernyataan negatif dari indikator penelitian yang dapat diperoleh dari hasil wawancara dengan masyarakat selaku pihak penerima jasa, hal ini menunjukkan bahwa jasa pembuatan Kartu Keluarga diberikan di Kantor Kecamatan Cikancung Kabupaten Bandung tidak berjalan sesuai dengan harapan masyarakat. Dengan demikian diketahui dari bahwa kualitas pelayanan pembuatan Kartu Keluarga di Kecamatan Cikancung Kota Bandung kabupaten belum optimal. Untuk menangani kualitas sistem kontrol atau kualitas layanan untuk memenuhi harapan masyarakat, pihak kecamatan Cikancung harus meningkatkan kualitas layanan dengan baik

**Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Pembuatan Kartu Keluarga**

## **ABSTRACT**

*Quality of Family Card services in Cikancung District, Bandung Regency. still facing and finding complaints and complaints from the public regarding the not yet optimal time for issuing Family Cards and KTPs according to the predetermined schedule. This is due to restrictions on activities which cause crowds and the sub-district is only authorized for the service aspect of recording Family Cards and KTPs, while the issuance, including the procurement of KTP Blanks and Family Cards, is the authority of the relevant Department.*

*This research aims to examine the quality of Family Card services in Cikancung District, Bandung Regency. The research method used in this research is a descriptive method with a qualitative approach, while the primary data collection technique is carried out by interviews, observation and documentation related to service providers in Cikancung District, Bandung Regency, assisted by secondary data originating from literature studies and field observation. The variable examined in this research is Quality of Service, with the following indicators: physical evidence, tangibles, reliability; responsiveness; empathy which consists of understanding and understanding the desires and needs of the community in making Family Cards*

*The results of the research show negative statements from the research indicators which can be obtained from interviews with the community as the recipients of the services, this shows that the Family Card making service provided at the Cikancung District Office, Bandung Regency is not running according to the community's expectations. Thus it is known that the quality of services for making Family Cards in Cikancung District, Bandung City, Regency is not yet optimal. To handle the quality of the control system or service quality to meet community expectations, the Cikancung sub-district must improve service quality well*

**Keywords:** *Quality of Service, Making Family Cards*

## RINGKESAN

*Kualitas pelayanan Kartu Keluarga di Kecamatan Cikancung Kabupaten Bandung. masih kénéh nyanghareupan jeung manggihan pangaduan jeung pangaduan ti masarakat ngeunaan waktu anu can optimal pikeun ngaluarkeun Kartu Keluarga jeung KTP luyu jeung jadwal anu geus ditangtukeun. Hal ieu dilantarankeun ku larangan kagiatan anu ngabalukarkeun balaréa sarta Kacamatan ngan ukur otorisasi kana aspék pelayanan ngarékam Kartu Keluarga jeung KTP, sedengkeun penerbitan, kaasup pengadaan KTP Kosong jeung Kartu Keluarga, mangrupa wewenang Dinas terkait. .*

*Ieu panalungtikan miboga tujuan pikeun nalungtik kualitas pelayanan Kartu Keluarga di Kacamatan Cikancung Kabupaten Bandung. Méthode panalungtikan anu digunakeun dina ieu panalungtikan nya éta méthode déskriptif kalawan pendekatan kualitatif, sedengkeun téhnik ngumpulkeun data primér dilaksanakeun ku cara wawancara, obsérvasi jeung dokuméntasi anu patali jeung panyadia layanan di Kacamatan Cikancung Kabupatén Bandung, dibantuan ku data sékundér anu asalna tina studi pustaka. jeung observasi lapangan. Variabel anu ditalungtik dina ieu panalungtikan nya éta Kualitas Pelayanan, kalayan indikator-indikator: bukti fisik, tangibles, réliabilitas; responsiveness; empati anu diwangun ku paham jeung paham kana kahayang jeung pangabutuh masarakat dina nyieun Kartu Keluarga*

*Hasil panalungtikan nembongkeun pernyataan négatif tina indikator-indikator panalungtikan anu bisa dimeunangkeun tina wawancara jeung masarakat salaku nu narima pelayanan, hal ieu nuduhkeun yén pelayanan pembuatan Kartu Keluarga anu disayogikeun di Kantor Kacamatan Cikancung Kabupatén Bandung henteu jalan nurutkeun aturan. ekspektasi masarakat. Ku kituna bisa dipikanyaho yén kualitas pelayanan nyieun Kartu Keluarga di Kacamatan Cikancung Kota Bandung Kabupatén tacan optimal. Pikeun nanganan kualitas sistem kontrol atawa kualitas layanan pikeun nyumponan ekspektasi masarakat, Kacamatan Cikancung kudu ngaronjatkeun kualitas layanan.*

***Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Ngadamel Kartu Kulawarga di Kecamatan Cikancung***