

## ABSTRAK

Pemerintah memiliki peranan yang sangat penting dalam menyediakan pelayanan yang prima untuk semua masyarakat. Pelayanan prima merupakan suatu usaha yang dilakukan oleh pemerintah untuk memberikan pelayanan yang sebaik baiknya kepada masyarakatnya, sehingga dapat memberikan kepuasan dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Dalam konteks pelayanan publik, pelayanan administrasi kependudukan merupakan hal yang krusial. Pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kantor Kelurahan Braga meliputi pembuatan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP), dan pelayanan lain yang direkomendasikan.

Tujuan dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti ini adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di kantor kelurahan braga kota bandung, dan mengetahui faktor apa saja yang menjadi penghambat dan pendukung kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan yang diberikan oleh kantor kelurahan braga kota bandung. Teori yang peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah teori yang sangat relevan dengan permasalahan yang peneliti temukan yaitu menggunakan teori Parasuraman, Zeithaml dan Berry dalam Hardiansyah 2011 yang dimana menyatakan kualitas pelayanan terdiri dari 5 dimensi, diantaranya tangible (berwujud), Reability (Kehandalan), Responsiviness (Ketanggapan), Assurance (Jaminan), dan Empathy (Empati). metode penelitian yang peneliti gunakan adalah penelitian yang bersifat deskriptif dan menggunakan metode penelitian kualitatif. teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi. sedangkan untuk teknik analisis data menggunakan Reduksi Data (Data Reduction), Penyajian Data/ Display, dan Verifikasi Data (Conclusions drowing/verifying).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di kantor kelurahan braga sudah berjalan dengan baik, namun masih terdapat kekurangan dan hambatan dalam sarana prasarana dan proses pelaksanaanya terutama dalam penyampaian informasi mengenai standar operasional prosedur pelayanan yang digunakan.

**Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Publik, Administrasi Kependudukan**

## **ABSTRACT**

*The government has a very important role in providing excellent service to community. Excellent service is an effort made by the government to provide the best possible service to the community, so as to provide satisfaction and meet the needs of the community. In the context of public services, population administration services are crucial. Public services in the field of population administration at the Braga District Office include making Family Cards (KK), Electronic Identity Cards (e-KTP), and other recommended services.*

*The purpose of the research conducted by this researcher is to find out how the quality of public services in the field of population administration is at the Braga District office, Bandung city, and to find out what factors are inhibiting and supporting the quality of public services in the field of population administration provided by the Braga District office, Bandung city. The theory that researchers use in this study is a theory that is very relevant to the problems that researchers find, namely using the theory of Parasuraman, Zeithaml and Berry in Hardiansyah 2011 which states service quality consists of 5 dimensions, including tangible, reliability, responsiveness, Assurance, and Empathy. The research method that researchers use is descriptive research and uses qualitative research methods. Data collection techniques used are observation, interviews, and documentation. While for data analysis techniques using Data Reduction, Data Presentation/Display, and Data Verification (Conclusions drawing/verifying).*

*The results of the study show that the quality of public services in the field of population administration at the Braga District Office has been going well, but there are still deficiencies and obstacles in the infrastructure and the implementation process, especially in conveying information regarding standard operating procedures for services used.*

**Keywords: Public Service Quality, Population Administration**

## **RINGKESAN**

*Pamaréntah boga peran anu kacida pentingna dina méré palayanan anu hadé ka sakumna masarakat. Palayanan prima mangrupa usaha anu dilakukeun ku pamaréntah pikeun méré palayanan anu panghadéna ka masarakat, sangkan méré kasugemaan jeung nyumponan pangabutuh masarakat. Dina kontéks palayanan publik, palayanan administrasi penduduk penting pisan. Palayanan publik dina widang administrasi kependudukan di Kantor Kalurahan Braga diantaranya nyieun Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk Éléktronik (e-KTP), jeung palayanan anu disarankeun séjénna.*

*Tujuan panalungtikan anu dilaksanakeun ku panalungtik nyaéta pikeun mikanyaho kumaha kualitas palayanan publik dina widang administrasi kependudukan anu aya di Kantor Kalurahan Braga Kota Bandung, sarta pikeun mikanyaho faktor-faktor naon waé anu ngahambat jeung ngarojong kualitas palayanan masarakat. Palayanan publik dina widang administrasi kependudukan anu disayogikeun ku Kantor Kalurahan Braga Kota Bandung. Tiori anu digunakeun ku panalungtik dina ieu panalungtikan mangrupa tiori anu luyu pisan jeung masalah anu kapanggih ku panalungtik, nya éta ngagunakeun tiori Parasuraman, Zeithaml jeung Berry dina Hardiansyah 2011 anu nétélakeun kualitas palayanan diwangun ku 5 diménsi, ngawengku tangible (wujud), reliability (kahandalan), responsiveness (responsip), Assurance (jaminan), jeung Emphaty (empati). métode panalungtikan anu digunakeun ku panalungtik nyaéta panalungtikan déskriptif jeung ngagunakeun métode panalungtikan kualitatif. Téhnik ngumpulkeun data anu digunakeun nyaéta obsérvasi, wawancara, jeung dokuméntasi. Sedengkeun pikeun téhnik analisis data ngagunakeun Réduksi Data, Penyajian/Penampilan Data, jeung Verifikasi Data (Kacindekan drowing/verifying).*

*Hasil panalungtikan némbongkeun yén kualitas palayanan publik dina widang administrasi kependudukan di Kantor Kalurahan Braga geus lumangsung kalawan hadé, tapi masih kénéh aya kakurangan jeung kendala dina prasarana jeung prosés palaksanaan, hususna dina nepikeun informasi ngeunaan prosedur operasi standar pikeun jasa dipaké.*

***Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Publik, Administrasi Kependudukan***