

RINGKESAN

Panaliti ieu dumasar kana kualitas jasa manufaktur KIA anu ngajalankeun kirang optimal. Ieu alatan kurangna conscientiousness karyawan di percetakan. Ieu panalungtikan miboga tujuan pikeun nangtukeun kualitas palayanan pikeun nyieun KIA di Disdukcapil Kota Bandung.

Métode panalungtikan anu digunakeun nya éta panalungtikan déskriptif kalayan pendekatan kualitatif. Samentara éta, téhnik ngumpulkeun data dilaksanakeun ngagunakeun observasi, wawancara jeung dokuméntasi. Téhnik analisis data ieu ngagunakeun réduksi data, presentasi data sareng kacindekan. Mariksa validitas data ieu ngaliwatan téhnik triangulasi.

Dumasar kana hasil panalungtikan anu dicandak sareng ditingali tina dimensi kualitas jasa numutkeun Zeithaml, Parassuraman & Berry (dina Hardiyansyah, 2011:46), kualitas palayanan pikeun ngadamel KIA anu dijalankeun sacara suboptimal kirang lengkep pikeun karyawan dina percetakan.

Kecap konci: Kualitas Umum, Pendaptaran Penduduk dan Sipil, Kota Bandung, Kartu Idéntitas Anak (KIA)

ABSTRAK

Penelitian ini didasarkan pada kualitas pelayanan pembuatan KIA yang berjalan kurang optimal. Hal ini disebabkan dengan terjadinya kurang telitinya pegawai dalam melakukan pencetakan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan pembuatan KIA di Disdukcapil Kota Bandung.

Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Sedangkan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data ini menggunakan reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Pengecekan keabsahan data ini melalui teknik triangulasi.

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dan ditinjau dari dimensi kualitas pelayanan menurut menurut Zeithaml, Parassuraman & Berry (dalam Hardiyansyah, 2011:46), kualitas pelayanan pembuatan KIA yang berjalan kurang optimal kurang telitinya pegawai dalam melakukan pencetakan.

Kata Kunci : Kualitas Publik, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil , Kota Bandung, Kartu Identitas Anak (KIA)

ABSTRACT

This research is based on the quality of KIA making services that run less than optimal. This is due to the lack of accuracy of employees in printing. This study aims to determine the quality of KIA making services at Disdukcapil Bandung City.

The research method used is descriptive research with a qualitative approach. While data collection techniques are carried out by observation, interviews and documentation. This data analysis technique uses data reduction, data presentation and conclusion drawing. Checking the validity of this data through triangulation techniques.

Based on the results of the research obtained and reviewed from the dimensions of service quality according to Zeithaml, Parassuraman & Berry (in Hardiyansyah, 2011: 46), the quality of service for making KIA that runs less than optimal is less careful employees in printing.

Keywords: Public Quality, Population and Civil Registration Office, Bandung City, Kartu Identitas Anak (KIA)