

ABSTRACT

This study is motivated by the suboptimal quality of population administration services at Margahayu District, Bandung Regency, as reflected in limited waiting room capacity, network disruptions in the BEDAS Digital application, insufficient clarity in staff communication, and inconsistent courteous attitudes among service personnel. This study aims to describe and analyze service quality based on five dimensions proposed by Zeithaml, Parasuraman & Berry (in Hardiansyah, 2018:57), namely tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. This study employed a qualitative method with a phenomenological approach (Cresswell, 2015). Data were collected through participatory observation, in-depth interviews, and documentation, then analyzed using the Miles & Huberman model and validated through source triangulation. The findings indicate that the overall quality of population administration services at Margahayu District falls within a fairly good category, supported by the implementation of the BEDAS Digital application. However, challenges persist across all five dimensions, with the empathy dimension receiving the most critical feedback from the community. This study recommends expanding waiting room capacity, improving the stability of the BEDAS Digital network, and strengthening the empathy and communication skills of service personnel.

Keywords: Service Quality, Population Administration, SERVQUAL, Margahayu Distr

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh belum optimalnya kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Margahayu Kabupaten Bandung, yang tercermin dari keterbatasan ruang tunggu, gangguan jaringan aplikasi BEDAS Digital, kejelasan komunikasi petugas yang belum optimal, serta konsistensi sikap ramah aparaturnya yang perlu ditingkatkan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis kualitas pelayanan berdasarkan lima dimensi menurut Zeithaml, Parasuraman & Berry (dalam Hardiansyah, 2018:57), yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Metode yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan fenomenologi (Cresswell, 2015), dengan pengumpulan data melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi, serta dianalisis menggunakan model Miles & Huberman dan divalidasi melalui triangulasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Kecamatan Margahayu secara umum berada pada kategori cukup baik, didukung penerapan aplikasi BEDAS Digital. Namun masih terdapat kendala pada setiap dimensi, dan dimensi *empathy* menjadi dimensi yang paling banyak mendapat sorotan masyarakat. Penelitian ini merekomendasikan peningkatan kapasitas fasilitas ruang tunggu, perbaikan stabilitas jaringan BEDAS Digital, serta penguatan empati dan komunikasi aparaturnya dalam pelayanan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Publik, Administrasi Kependudukan, SERVQUAL, Kecamatan Margahayu

RINGKESAN

Panalungtikan ieu dilatarbelakangi ku can optimalnya kualitas palayanan administrasi kependudukan di Kacamatan Margahayu Kabupatén Bandung, anu katingali tina terbatasna kapasitas rohangan ngantosan, gangguan jaringan dina aplikasi BEDAS Digital, kajelasan komunikasi petugas anu tacan optimal, sarta konsistensi sikep hadé budi aparatur anu perlu ditingkatkeun. Tujuan panalungtikan ieu nyaéta pikeun ngadéskrupsikeun sareng nganalisis kualitas palayanan dumasar kana lima dimensi numutkeun Zeithaml, Parasuraman & Berry (dina Hardiansyah, 2018:57), nyaéta tangibles, reliability, responsiveness, assurance, sareng empathy. Méthode anu digunakeun nyaéta kualitatif kalayan pendekatan fenomenologi (Cresswell, 2015). Pangumpulan data dilakukeun ngaliwatan observasi partisipasi, wawancara jero, sareng dokumentasi, teras dianalisis nganggo modél Miles & Huberman sareng divalidasi ngaliwatan triangulasi sumber. Hasil panalungtikan nétélakeun yén sacara umum kualitas palayanan administrasi kependudukan di Kacamatan Margahayu kaasup dina kategori cukup saé, didukung ku panggunaan aplikasi BEDAS Digital. Nanging, masih keneh aya tantangan dina unggal dimensi, sareng dimensi empathy mangrupikeun dimensi anu paling seueur meunang sorotan ti masarakat. Panalungtikan ieu mamatahan nambahan kapasitas rohangan ngantosan, ningkatkeun stabilitas jaringan BEDAS Digital, sarta nguatkeun empati sareng kamampuan komunikasi aparatur dina masihan palayanan.

Kata Konci: Kualitas Palayanan, Administrasi Kependudukan, SERVQUAL, Kacamatan Margahayu