

KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KECAMATAN BABAKAN CIPARAY KOTA BANDUNG

Skripsi

Diajukan Kepada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Pasundan Bandung Untuk
Memenuhi Persyaratan Guna Mengikuti Seminar Usulan Penelitian



DISUSUN OLEH:
RAHMAT MULYANA
202010064

**PROGRAM STUDI ILMU SOSIAL DAN POLITIK FAKULTAS
ADMINISTRASI PUBLIK UNIVERSITAS PASUNDAN
BANDUNG**

2026

ABSTRAK

Pelayanan administrasi kependudukan merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang memiliki peranan penting dalam memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap dokumen resmi seperti Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk, dan Akta Kelahiran. Kecamatan Babakan Ciparay Kota Bandung sebagai salah satu instansi pemerintah dituntut untuk memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan berkualitas kepada masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Babakan Ciparay Kota Bandung serta mengetahui faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaannya. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informan dalam penelitian ini terdiri dari pegawai kecamatan dan masyarakat sebagai pengguna layanan administrasi kependudukan. Analisis data dilakukan melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Babakan Ciparay Kota Bandung secara umum sudah berjalan cukup baik. Hal tersebut dapat dilihat dari aspek bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Namun demikian, masih terdapat beberapa kendala seperti keterbatasan sarana dan prasarana, gangguan sistem pelayanan, serta kurangnya pemahaman masyarakat terhadap prosedur administrasi kependudukan. Kesimpulan dari penelitian ini adalah kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Babakan Ciparay Kota Bandung sudah cukup efektif, namun masih perlu adanya peningkatan pada fasilitas pelayanan, pemanfaatan teknologi, dan sosialisasi kepada masyarakat agar pelayanan dapat berjalan lebih optimal.

Kata Kunci: kualitas pelayanan, administrasi kependudukan, pelayanan publik.

ABSTRACT

Population administration services is one form of public service that has an important role in meeting the needs of the community against official documents such as Family Cards, identity cards, and birth certificates. Babakan ciparay district Bandung City as one of the government agencies are required to provide fast, accurate, and quality services to the community. This study aims to determine the quality of Population Administration Services in the District of Babakan Ciparay Bandung and determine the supporting and inhibiting factors in its implementation. The research method used is a qualitative method with a descriptive approach. Data collection technique is done through observation, interview, and documentation. Informants in this study consisted of district employees and the public as users of Population Administration Services. Data analysis is done through data reduction, data presentation, and conclusion. The results showed that the quality of Population Administration Services in the District Babakan Ciparay Bandung in general has been running quite well. This can be seen from the aspects of physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. However, there are still some obstacles such as limited facilities and infrastructure, disruption of the service system, and lack of public understanding of Population Administration procedures. The conclusion of this study is the quality of Population Administration Services in the District Babakan Ciparay Bandung is quite effective, but there is still need for improvement in service facilities, technology utilization, and socialization to the public so that services can run more optimally.

Keywords: *service quality, Population Administration, Public Service*

ABSTRAK

Jasa administrasi populasi mangrupa salah sahiji bentuk jasa publik nu boga peran penting dina minuhan kaperluan masarakat ngalawan dokumén resmi saperti Kartu Kulawarga, kartu identitas, jeung sertipikat kalahiran. Subdistrik Babakan Ciparay Kota Bandung salaku salah sahiji instansi pamaréntah diwajibkeun nyadiakeun jasa gancang, akurat, jeung kualitas ka masarakat. Studi ieu boga tujuan pikeun nangtukeun kualitas Jasa Administrasi Populasi Di Distrik Babakan Ciparay Bandung sarta nangtukeun faktor-faktor anu ngarojong jeung ngahambat dina palaksanaanana. Méthode panalungtikan dipaké nyaéta méthode kualitatif jeung pendekatan deskriptif. Téhnik ngumpulkeun Data dilakukeun ngaliwatan observasi, wawancara, jeung dokuméntasi. Informan dina ieu studi diwangun ku pagawé distrik jeung masarakat salaku pamaké Jasa Administrasi Populasi. Analisis Data dilakukeun ngaliwatan réduksi data, presentasi data, jeung kacindekan. Hasilna némbongkeun yén kualitas Jasa Administrasi Populasi Di Distrik Babakan Ciparay Bandung sacara umum geus ngajalankeun cukup ogé. Ieu bisa ditempo tina aspék bukti fisik, reliabilitas, responsif, jaminan, jeung empati. Sanajan kitu, masih aya sababaraha halangan saperti fasilitas jeung infrastruktur nu kawates, gangguan sistem jasa, jeung kurangna pamahaman masarakat ngeunaan prosedur Administrasi Populasi. Kasimpulan tina ulikan ieu nyaéta kualitas Jasa Administrasi Populasi Di Distrik Babakan Ciparay Bandung cukup éféktif, tapi masih aya kabutuhan pikeun perbaikan fasilitas jasa, panggunaan téknologi, sareng sosialisasi ka masarakat supados jasa tiasa dijalankeun langkung optimal.

Kecap konci: kualitas jasa, Administrasi Populasi, Jasa Publik