

ABSTRAK

PEBRIAN NUGRAHA: *Kualitas Pelayanan Administrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Subang Tahun 2018*

Penelitian ini dilatarbelakangi karena maraknya keluhan-keluhan dari masyarakat terkait penyelenggaraan pelayanan publik yang tidak sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan, hal ini dilihat dari banyaknya prosedural yang berbelit-belit, pelayanan yang cenderung lambat, tempat melakukan pelayanan yang tidak nyaman, penerbitan dokumen yang melebihi batas waktu yang telah ditetapkan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Administrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Subang Tahun 2018, Faktor Penghambat dalam Pelayanan Administrasi, dan Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi.

Penelitian ini mengacu kepada teori Kualitas Pelayanan Menurut Zeithaml dkk (1990), bahwa penyelenggaraan pelayanan publik bisa dikatakan berkualitas apabila dilakukan berdasarkan adanya pelayanan yang *Tangible* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiviness* (Ketanggapan), *Assurance* (jaminan) dan *Empathy* (Empati).

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan penulis adalah observasi, wawancara, dan studi kepustakaan.

Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan Administrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah terlaksana dengan baik, ditemukan adanya beberapa hambatan, diantaranya: adanya pekerjaan yang dikerjakan tidak sesuai dengan bidang keahliannya, kurangnya ketelitian dalam menginput data, adanya gangguan jaringan, keterbatasan blangko e-KTP, dan masyarakat yang tidak melengkapi semua persyaratan dalam proses pelayanan. hambatan dari internal maupun eksternal. Selain itu, pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Subang telah berupaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi berupa: menyelenggarakan diklat untuk melatih para pegawai agar lebih profesional dalam bekerja meskipun bukan ahli di bidangnya, fasilitas ruangan yang luas dan lebih tertata membuat masyarakat lebih nyaman dalam melakukan proses pelayanan, mempermudah masyarakat dari sisi jarak dan biaya transportasi melalui UPTD dalam membuat dokumen kependudukan, lebih menekankan pada kecermatan daripada kecepatan hal itu dilakukan untuk meminimalisir kesalahan input data, karena dokumen yang diterbitkan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil berlaku seumur hidup dan dokumen tersebut digunakan pengguna institusi lain dan bersikap tegas terhadap masyarakat yang tidak melengkapi persyaratan sesuai yang telah ditentukan, dan memberikan jaminan tepat waktu dengan memberikan resi pengambilan dengan waktu yang telah ditetapkan.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Administrasi

ABSTRACT

PEBRIAN NUGRAHA: *Quality of Administrative Services at the Subang Regency Population and Civil Registration Service in 2018.*

This research is motivated by the rise of complaints from the public regarding the implementation of public services that are not in accordance with predetermined service standards, this is seen from the many convoluted procedures, services that tend to be slow, uncomfortable services, document issuance exceed the time limit specified. This study aims to determine the Quality of Administrative Services in the Subang Regency Population and Civil Registration Service in 2018, Inhibiting Factors in Administrative Services, and Efforts to Improve the Quality of Administrative Services.

This study refers to the theory of Service Quality According to Zeithaml et al (1990), that the implementation of public services can be said to be of quality if done based on the services that are Tangible, Reliability (Responsibility), Responsiveness (Assurance), Assurance (assurance) and Empathy (Empathy).

This study uses qualitative research methods with qualitative descriptive. Data collection techniques used by the author are observation, interviews, and literature studies.

The administration at the Population and Civil Registration Service has been well implemented, found several obstacles, including: the work done is not in accordance with the field of expertise, lack of accuracy in inputting data, network disturbances, limited blank e-KTP, and people who do not complete all requirements in the service process. internal and external barriers. In addition, the Department of Population and Civil Registration Subang District has sought to Improve the Quality of Administrative Services in the form of: organizing training to train employees to be more professional at work even though they are not experts in their fields, spacious and more organized room facilities make the community more comfortable in the process services, facilitate the community in terms of distance and transportation costs through the UPTD in making population documents, emphasizing more accuracy than speed is done to minimize data input errors, because documents issued in the Population and Civil Registration Service are valid for life and the documents are used by users other institutions and be assertive towards the people who do not complete the requirements as determined, and provide guarantees on time by giving a receipt of receipt at a predetermined time

Keywords: Service Quality, Administration