

ABSTRAK

Hanna Herlinda, 1218010074, 2025, "Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Gerai Untuk Layanan Istimewa (Geulis) D'botanica Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandung."

Pelayanan publik yang berkualitas merupakan hak setiap warga negara. Namun, masih terdapat tantangan dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas salah satunya pelayanan administrasi kependudukan di GEULIS D'Botanica Disdukcapil Kota Bandung. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan administrasi kependudukan di GEULIS D'Botanica berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan menurut Zeithaml et al (1990), yaitu *tangibel* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati).

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dokumentasi, dan studi kepustakaan. Informan dipilih dengan teknik *purposive sampling*, terdiri dari 2 informan kunci, 2 informan utama, dan 2 informan tambahan. Analisis data dilakukan melalui pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Teknik keabsahan data dilakukan dengan triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan triangulasi waktu.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi kependudukan di GEULIS D'Botanica telah memenuhi standar dalam beberapa dimensi. Dari dimensi bukti fisik, fasilitas cukup baik meskipun kapasitas tempat duduk perlu ditingkatkan. Dalam keandalan, standar pelayanan telah ditetapkan, tetapi masih ditemukan kesalahan input data. Daya tanggap petugas sangat baik dalam merespons pemohon dan keluhan. Jaminan tepat waktu, biaya dan legalitas telah diberikan. Sikap empati petugas tercermin dari pelayanan yang ramah, sopan, dan tidak diskriminatif.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Administrasi Kependudukan, GEULIS D'Botanica.