

ABSTRAK

Naufal Lathif Imthiyaz, 1218010145, 2025, “**Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Cibiru Kota Bandung**”.

Kecamatan Cibiru merupakan salah satu wilayah administratif di Kota Bandung yang memiliki jumlah penduduk yang cukup tinggi. Kondisi ini menyebabkan tingginya kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan, seperti pembuatan e-KTP, Kartu Keluarga, surat pindah, dan dokumen lainnya. Namun, dalam pelaksanaannya masih ditemukan berbagai kendala, seperti keterlambatan penyelesaian dokumen dan fasilitas pelayanan yang kurang memadai, yang berdampak pada kualitas pelayanan publik.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan di Kecamatan Cibiru Kota Bandung, dengan mengidentifikasi aspek-aspek yang perlu ditingkatkan agar pelayanan dapat berjalan secara efektif dan memuaskan masyarakat.

Penelitian ini mengacu pada teori kualitas pelayanan dari Zeithaml, Parasuraman, dan Berry, yang dikenal dengan lima dimensi SERVQUAL: *Tangibles* (bukti fisik), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (empati). Berdasarkan teori tersebut, proposisi yang dibangun adalah bahwa kualitas pelayanan publik yang optimal dapat tercapai apabila kelima dimensi tersebut dijalankan secara seimbang dan konsisten.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara mendalam dengan informan terkait, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan melalui proses reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik administrasi kependudukan di Kecamatan Cibiru secara umum sudah berjalan cukup baik, terutama pada dimensi *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Petugas pelayanan menunjukkan sikap tanggap, memberikan rasa aman, serta bersikap ramah kepada masyarakat. Namun, pada dimensi *tangibles* dan *reliability*, masih terdapat kekurangan berupa keterbatasan fasilitas fisik dan keterlambatan dalam penyelesaian dokumen. Oleh karena itu, dibutuhkan upaya peningkatan sarana prasarana serta sistem pelayanan yang lebih andal untuk menunjang pelayanan publik yang lebih efektif dan berkualitas.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Publik, Administrasi Kependudukan, Kecamatan Cibiru.