

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (1) kualitas pelayanan publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kantor Kecamatan Cigedug Kabupaten Garut, (2) Dimensi *Tangible* Berwujud), *Reability* (kehandalan), *Resvonsivnnes* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), *Emphaty* (Empati/perhatian). Metode penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Peneliti menggunakan triangulasi sumber untuk mengecek keabsahan data penelitian. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan tiga komponen yang terdiri dari reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Cigedug Kabupaten Garut sudah diterapkan dimensi *Tangibel*, *Realiability*, *Responsiviness*, *Assurance* dan *Emphaty* beserta indikatornya. Namun ada beberapa indikator yang belum berjalan sesuai dengan keinginan masyarakat, antara lain ketidaknyamanan tempat pelayanan termasuk sarana prasarana yang disediakan, belum ahlinya pegawai dalam menggunakan alat bantu pelayanan, dan ketidakramahan pegawai dalam proses pelayanan kurangnya pengetahuan atau pemahaman masyarakat terhadap pembuatan dokumen kependudukan.. pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Cigedug Kabupaten Garut kurangnya sumber daya pegawai dan masih kurangnya sarana prasarana. Dan mengadakan rapat koordinasi atau semacam evaluasi setiap tiga bulan kemudian memberikan penanaman kesadaran melayani masyarakat dengan ikhlas dan sesuai dengan hati nurani.

**Kata Kunci : *Administrasi, Kualitas, Pelayanan Publik***

