

ABSTRAK

Pelayanan publik dilakukan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, dalam bidang kependudukan dan pencatatan sipil diperlukan suatu Tindakan yang professional dari aparatur pemerintah, hal ini dimaksudkan untuk meminimalisir setiap kelemahan dan ketidakpuasan masyarakat sebagai pengguna jasa layanan publik, secara khusus Pemerintah sebagai penyedia jasa layanan di bidang kependudukan dan pencatatan sipil banyak mendapatkan respon dari masyarakat, adanya pelayanan yang lama membuat masyarakat menjadi mengeluh dengan pelayanan yang diberikan, selain itu adanya jual beli formulir administrasi kependudukan sehingga adanya ketidakprofesional aparatur pemerintah dalam pelayanan publik.

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui a) Bukti fisik (*Tangible*) b) Keandalan (*reliability*), c) ketanggapan (*Responsiviness*), d). Jaminan (*assurance*) e). Empati (*empathy*) petugas dalam kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pandeglang

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara dan studi kepustakaan.

Peneliti menggunakan dimensi kualitas pelayanan publik yang dikemukakan oleh Zeithaml, Berry dan Parasuraman (Fandy Tjiptono, 2005:70). aspek yang dimaksud meliputi bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiviness*), jaminan (*assurance*) serta empati (*emphaty*).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada dimensi: *Pertama* bukti fisik (*tangible*) yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pandeglang masih belum memadai. *Kedua* Keandalan (*Reliability*) yaitu pegawai sudah menggunakan SOP dan sudah menguasai alat pelayanan dan memfungsikan dengan cukup baik. *Ketiga*, ketanggapan (*Responsiviness*) pegawai sudah cukup baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. *Keempat*, jaminan (*Assurance*) yaitu aspek jaminan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pandeglang belum maksimal. *Kelima*, empati (*empathy*), aspek ini belum maksimal di Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Pandeglang.

Kata Kunci: Pelayanan, Kualitas, Dinas Kependudukan