

## ABSTRAK

**Regina Widi Agung, 2022 : “KEUALITAS PELAYANAN PADA TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN PENCATATAN KARTU KELUARGA DI MASYARAKAT KECAMATAN MARGAASIH KABUPATEN BANDUNG”.**

Pada pelaksanaan pelayanan publik ialah bentuk realisasi negara sebagai bentuk wujud dari abdi terhadap masyarakat dengan adanya kebijakan otonomi daerah maka aparat pemerintah dapat mengelola dan melakukan penyelenggaraan pelayanan publik. Berdasarkan Peraturan Bupati Bandung Nomor 12 Tahun 2014 Mengenai Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan Di Kabupaten Bandung salah satunya yaitu Kantor Kecamatan Margaasih dalam proses penyelenggaraan Kartu Keluarga dengan melihat jumlah penduduk mencapai angka 147.645 juta penduduk dimana dalam penerapan *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty* ini perlu adanya peningkatan baik secara kuantitas dan kualitas guna mampu meningkatkan daya fungsi dan tugasnya

Penelitian ini memiliki tujuan untuk menilai sudah sejauh mana proses pelayanan yang dilakukan oleh pelayanan pencatatan kartu keluarga dengan menerapkan 5 dimensi yaitu : *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty* pada kantor Kecamatan Margaasih Kabupaten Bandung

Teori yang digunakan merupakan teori yang membahas mengenai kualitas pelayanan yang digunakan dari Zeithaml-Parasurman-Berry (1990) dalam Habani Pasulong (Pasulong 2017) yang terdiri dari 5 variabel, diantaranya : *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty*.

Metode pendekatan yaitu menggunakan metode pendekatan kualitatif metode pendekatan yang digunakan dalam proses penelitian ini yaitu menggunakan metode pendekatan deskriptif. Dalam pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dokumentasi, dan triangulasi data. Serta teknik analisis data mulai dari reduksi data, penyajian data, dan kesimpulan.

Berdasarkan hasil yang telah dilakukan oleh peneliti di kantor kecamatan margaasih mengenai kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat ini di ukur dalam 5 dimensi dimana : *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty* maka dapat disimpulkan bahwasanya kantor kecamatan margaasih ini sudah mampu menerapkan beberapa dimensi dari bentuk kualitas pelayanan namun masih ada beberapa dimensi yang belum ter-realisasikan dengan baik sehingga dalam proses pemberian pelayanan ini peneliti rasa masih perlu adanya peningkatan ataupun belum baik

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Administrasi Kependudukan, Kartu Keluarga

## ABSTRACT

### **Regina Widi Agung, 2022 : “QUALITY OF SERVICE ON USER SATISFACTION LEVEL OF FAMILY CARD REGISTRATION SERVICES IN THE COMMUNITY OF MARGAASIH DISTRICT, BANDUNG REGENCY”**

*The implementation of public services is a form of state realization as a form of service to the community. With the regional autonomy policy, government officials can manage and carry out public services. Based on the Regulation of the Regent of Bandung Number 12 of 2014 concerning the Implementation of Population Administration in Bandung Regency, one of which is the Margaasih District Office in the process of administering the Family Card by looking at the population reaching 147,645 million residents where in the implementation of Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, it is necessary to have improved both in quantity and quality to be able to increase the power of its functions and duties*

*This study has the aim of assessing the extent to which the service process is carried out by the family card recording service by applying 5 dimensions, namely: Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy at the Margaasih District office, Bandung Regency.*

*The theory used is a theory that discusses the quality of service used by Zeithaml-Parasurman-Berry (1990) in Habani Pasulong (Pasulong 2017) which consists of 5 variables, including: Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy.*

*The approach method is using a qualitative approach. The approach method used in this research process is using a descriptive approach. In collecting data through observation, interviews, documentation, and triangulation of data. As well as data analysis techniques ranging from data reduction, data presentation, and conclusions.*

*Based on the results that have been carried out by researchers at the Margaasih sub-district office regarding the quality of service to the level of community satisfaction, it is measured in 5 dimensions where: Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, it can be concluded that the Mergaasih sub-district office has been able to apply several dimensions of the form. the quality of service, but there are still some dimensions that have not been realized properly so that in the process of providing this service, researchers feel that there is still a need for improvement or not yet good*

*Keywords : Service Quality, Public Administrastion, Family Identity Card*