

## ABSTRAK

### **Nabila Putri Widyariani : “KINERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN PADA KECAMATAN CILEUNYI KABUPATEN BANDUNG”.**

Pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintahan merupakan sebuah bentuk untuk memenuhi kebutuhan masyarakatnya dalam bidang pencatatan sipil yang memang memerlukan keahlian yang baik dari aparatur pemerintah. Kecamatan sebagai ruang untuk memberikan pelayanan khususnya pembuatan Kartu Keluarga (KK) yang mendapatkan beberapa keluhan dari masyarakat yaitu ketepatan waktu yang belum optimal.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui a) Kualitas Kerja (*Quality Of Work*) b) Ketepatan Waktu (*Promptness*) c) Inisiatif (*Initiative*) d) Kemampuan (*Capability*) e) Komunikasi (*Communication*) pegawai dalam pelayanan di Kecamatan Cileunyi Kabupaten Bandung.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode kualitatif dengan pendekatan deksriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi.

Peneliti menggunakan teori indikator kinerja yang dikemukakan oleh T.R Mitchell (Sedemayati, 2001:51). Indikator yang dimaksud yaitu mengetahui Kualitas Kerja (*Quality Of Work*), Ketepatan Waktu (*Promptness*), Inisiatif (*Initiative*) Kemampuan (*Capability*), Komunikasi (*Communication*).

Hasil penelitian menunjukan bahwa kualitas pelayanan kependudukan pada Kecamatan Cileunyi terdapat beberapa dimensi yang sudah terealisasi dengan baik yaitu 1) Ketepatan Waktu terkait dengan lamanya waktu yang diberikan oleh instansi untuk membuat dokumen kependudukan, 2) Inisiatif terkait antara sesama pegawai dalam membantu pegawai lainnya untuk menyelesaikan kewajibannya, 3) Kemampuan, terkait kemampuan para pegawai dalam menyelesaikan pekerjaannya. Sedangkan indikator yang belum terealisasi dengan baik yaitu Kualitas Kerja dan Komunikasi. Adapun hal lain yang membuat pelayanan di Kecamatan Cileunyi terasa Kurang yaitu kenyamanan ruangan dan fasilitas yang diberikan oleh Kecamatan Cileunyi.

**Kata Kunci :** Kualitas Pelayanan, Kartu Keluarga (KK), Kecamatan Cileunyi

## **ABSTRACT**

***Nabila Putri Widyarani: "EMPLOYEE PERFORMANCE IN POPULATION ADMINISTRATION SERVICES IN CILEUNYI DISTRICT, BANDUNG DISTRICT".***

*Services carried out by government agencies are a form of fulfilling the needs of the community in the field of civil registration which does require good expertise from government officials. The sub-district as a space for providing services, especially making Family Cards (KK) which has received several complaints from the community, namely timeliness that has not been optimal.*

*The purpose of this research is to find out a) Quality of Work b) Promptness c) Initiative d) Capability e) Communication of employees in service in Cileunyi District, Bandung Regency .*

*The research method used in this study is a qualitative method with a descriptive approach. Data collection techniques used are observation, interviews and documentation.*

*Researchers use the theory of performance indicators put forward by T.R Mitchell (Sedemayati, 2001:51). The indicators in question are knowing the Quality of Work, Promptness, Initiative, Capability, Communication.*

*The results of the study show that the quality of population services in Cileunyi District has several dimensions that have been well realized, namely 1) Timeliness related to the length of time given by agencies to make population documents, 2) Related initiatives between fellow employees in helping other employees to complete their obligations , 3) Ability, related to the ability of employees to complete their work. While the indicators that have not been realized properly are Quality of Work and Communication. As for other things that make services in the Cileunyi District feel less, namely the comfort of the room and the facilities provided by the Cileunyi District.*

***Keywords:*** *Service Quality, Family Card (KK), Cileunyi District*