

## Peningkatan kualitas pelayanan publik pada dinas kependudukan dan catatan sipil Kota Bandung berdasarkan survei kepuasan masyarakat

Sarah Asrina Rangkuti, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920541126&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Meningkatkan kualitas pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah, beserta aparatur pemangku kepentingan, untuk terciptanya produk layanan yang efektif, efisien, dan akuntabel. Tujuan penelitian untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kota Bandung, mengukur tingkat kepuasan masyarakat, dan memberikan saran perbaikan terhadap kualitas pelayanan publik di Disdukcapil Kota Bandung. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan campuran (mixed methods) dengan teknik pengumpulan data kuesioner, wawancara, dan studi dokumentasi, serta teknik pengambilan sampel menggunakan accidental sampling. Teknik analisis data kuantitatif menggunakan Structural Equation Modeling (SEM) berbasis Partial Least Square (PLS) dan kualitatif menggunakan Miles and Huberman. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat pada Disdukcapil Kota Bandung sudah baik. Namun, terdapat beberapa aspek prioritas untuk diperbaiki. Pada penelitian ini diberikan beberapa masukan terhadap tiga indikator, yaitu waktu pelayanan; kompetensi pelaksana; penanganan pengaduan; saran; serta masukan. Hal yang harus dilakukan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik pada Disdukcapil Kota Bandung, yaitu membuat pelayanan terpadu satu pintu guna mengatasi penumpukan antrean yang kerap kali terjadi dan menyelenggarakan pelatihan guna meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM), khususnya pada bagian pelayanan