

INTISARI

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Adapun informan penelitian dalam penelitian ini adalah 1 orang Kepala Bagian Pelayanan Umum sebagai informan kunci, 1 orang petugas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman dan 1 orang masyarakat pengguna jasa pelayanan sebagai informan pendukung. Teknik analisis data yang digunakan adalah model interaktif. Pemeriksaan keabsahan data dilakukan dengan triangulasi sumber dan metode.

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan kualitas pelayanan jasa administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman dilihat dari aspek fasilitas fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) yaitu: sudah cukup baik, sebagai pelayanan jasa, tetapi masih ada beberapa kekurangan dalam pelaksanaan pelayanan administrasi Kependudukan maupun unit pelaksanaan teknis administrasi Kependudukan di mana pada indikator bukti fisik (*tangible*).

Kata kunci : Kualitas, Pelayanan Jasa, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman

ABSTRACT

This research is descriptive with qualitative method. This research use observation, Interview and dokumentation to gether all data that author needs. As the source of informasion author interviewing chief of the service officer at the Citizenship Administrative, and the civilian aa the service user of Citizenship Administrative. Analysis method use the interactive between all the interviewees.

The result of this research shows from indicator that author used among others, tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy. The author conclude that quality service at Citizenship Administrative Sleman Yogyakarta is good enough as a quality service, but these's still a lack at the implementation of the service based on the tangible indicators.

Keywords: Quality, Service, Citizenship Administrative of Sleman