

# KUALITAS PELAYANAN PUBLIK BIDANG ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KANTOR KEPALA DESA CITERAS KECAMATAN MALANGBONG KABUPATEN GARUT

**Muhamad Ilham Maulana**

*Universitas Galuh, Ciamis, Indonesia*

E-mail: muhamadilhammaulana24@gmail.com

## **ABSTRAK**

*Penelitian ini dilatar belakangi oleh belum optimalnya Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kantor Kepala Desa Citeras Kecamatan Malangbong Kabupaten Garut. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimana Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kantor Kepala Desa Citeras Kecamatan Malangbong Kabupaten Garut. Metode penelitian yang digunakan yaitu metode penelitian kualitatif. Sumber data terdiri dari data primer yaitu 10 orang informan dan data sekunder yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data dilakukan dengan reduksi data, penyajian data dan kesimpulan. Hasil penelitian diketahui 3 (tiga) dimensi cukup berkualitas diantaranya dimensi keandalan (realibility), dimensi daya tanggap (responsiveness), dan dimensi jaminan (assurance), serta 2 (dua) dimensi belum berkualitas yaitu dimensi bukti langsung (tangibles), dan dimensi empati. Hal tersebut dikarenakan dalam pelaksanaannya mengalami hambatan, diantaranya: kenyamanan belum dapat dirasakan oleh masyarakat karena fasilitas sarana dan prasarana pendukung yang belum sepenuhnya tersedia bagi masyarakat, dan kepentingan pribadi masih dijadikan prioritas dibandingkan kepentingan pemohon serta petugas pelayanan belum dapat menerapkan komunikasi formal kepada seluruh pemohon pelayanan.*

**Kata Kunci:** *Pelayanan, Kualitas Pelayanan, Administrasi Kependudukan.*

## **PENDAHULUAN**

Pemerintah mempunyai peranan penting untuk menyediakan layanan publik yang prima bagi semua penduduknya sesuai yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang. Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik disebutkan pengertian pelayanan publik sebagai

berikut: Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dalam konteks *good governance*, pelayanan publik merupakan gerbang utama reformasi birokrasi pemerintah, karena di dalam pelayanan publik merupakan ruang dimana birokrasi pemerintahan berinteraksi secara langsung dengan masyarakat. Di era *new public service* inilah pelayanan public harus lebih responsif karena akan langsung terpantau secara transparan oleh masyarakat. Salah satu diantara bentuk pelaksanaan pelayanan public yang harus dilakukan oleh pemerintah yaitu pelayanan administrasi kependudukan yang berada di suatu pemerintahan.

Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Untuk dapat melaksanakan tugas menyelenggarakan pemerintahan desa, di tiap-tiap pemerintahan desa dilengkapi dengan sarana dan prasarana pendukung diantaranya ialah kelengkapan struktur organisasi yang didalamnya terdapat aparatur pemerintahan desa dengan tugas dan fungsi yang melekat di tiap struktur organisasi yang ada.

Desa merupakan sasaran penyelenggaraan aktifitas pemerintahan dan pembangunan, mengingat pemerintahan desa merupakan basis pemerintahan terendah dalam struktur

pemerintahan Indonesia yang sangat menentukan bagi berhasilnya ikhtiar dalam pembangunan nasional yang menyeluruh. Hal ini dikarenakan aparat pemerintah desa yang langsung menghadapi berbagai macam persoalan yang terjadi dalam masyarakat. Oleh sebab itu, bagi perangkat desa dituntut memiliki kemampuan yang optimal, dalam arti mereka harus mampu melaksanakan tugas-tugas yang dilimpahkan oleh pemerintah tingkat atas dan mampu melihat fenomena-fenomena yang ada di masyarakat sehingga segala kepentingan yang berhubungan dengan penyelenggaraan tugas-tugas pemerintah dan pembangunan mempunyai keterpaduan.

Sebagai aparatur pemerintah Desa Citeras, pelayanan kepada masyarakat adalah tujuan utama yang tidak mungkin dapat dihindarkan karena merupakan kewajiban menyelenggarakan pelayanan dengan memberikan pelayanan yang terbaik pada masyarakat. Akan tetapi masih dijumpai kelemahan secara umum terkait dengan pelayanan aparatur pemerintah desa yang belum maksimal.

Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan oleh peneliti di Kantor Kepala Desa Citeras Kecamatan Malangbong Kabupaten Garut terlihat bahwa Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kantor Kepala Desa Citeras Kecamatan Malangbong Kabupaten Garut masih belum berkualitas, hal ini bisa dilihat

dari adanya indikator-indikator sebagai berikut :

1. Kurangnya pemahaman dan kemampuan perangkat desa dalam memahami SOP (standar operasional prosedur) dan mengoperasikan IT (Ilmu Teknologi). Contohnya tidak adanya informasi dari staf pegawai mengenai persyaratan pengurusan administrasi kependudukan seperti pembuatan KK dan surat pengantar perekaman Kartu Tanda Penduduk (E-KTP) sehingga berakibat pelayanan menjadi terhambat.
2. Sarana dan prasarana pelayanan yang belum memadai yang menunjang kenyamanan dan kepuasan masyarakat sehingga berakibat pelayanan belum optimal. Contoh: Belum adanya wifi publik yang menunjang nyaman pada saat menunggu proses pelayanan.
3. Belum memadainya keberadaan jaringan internet, seperti sering mengalami gangguan koneksi atau signal internet sehingga menjadi penghambat dalam pemberian pelayanan Administrasi Kependudukan. Disamping itu, keadaan ruang tunggu bagi masyarakat penerima pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kepala Desa Citeras masih kurang tempat duduk untuk menunggu,

sehingga berakibat penerima pelayanan merasa tidak nyaman.

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu ‘Bagaimana Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kantor Kepala Desa Citeras Kecamatan Malangbong Kabupaten Garut?’

## **KAJIAN PUSTAKA**

### **1. Pelayanan Publik**

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih bercirikan: berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan. Oleh karena itu, pada dasarnya dibutuhkan reformasi pelayanan publik dengan mengembalikan dan mendudukan “pelayan” dan yang “dilayani” ke pengertian yang sesungguhnya.

Menurut Gronroos (Mukarom dan Laksana, 2020:80) sebagaimana dikutip di bawah ini:

Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi layanan yang

dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

Pelayanan yang seharusnya ditunjukkan pada masyarakat umum kadang dibalik menjadi pelayanan masyarakat terhadap Negara, meskipun Negara berdiri sesungguhnya adalah untuk kepentingan masyarakat yang mendirikannya. Artinya, birokrat sesungguhnya harus memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Sementara Sinambela dkk (Hipludin, 2017:106) berpendapat bahwa :

Pelayanan publik dibutuhkan masyarakat guna menunjang berbagai kebutuhannya. Karena pada dasarnya masyarakat membutuhkan pelayanan setiap harinya. Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Istilah publik berasal dari bahasa Inggris yaitu publik yang berarti umum, masyarakat, Negara.

Berdasarkan pengertian pelayanan dan publik di atas, pelayanan publik dapat diartikan sebagai suatu kegiatan yang menguntungkan dalam masyarakat yang menawarkan kepuasan dan hasilnya tidak terikat pada suatu produk tertentu.

## **2. Kualitas Pelayanan Publik**

Kualitas pelayanan merupakan usaha untuk memenuhi segala sesuatu

yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, lingkungan yang menjadi kebutuhan dan keinginan konsumen baik itu berupa barang atau jasa yang diharapkan guna memenuhi harapan serta kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Kepuasan pelanggan atas pelayanan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan saling berkaitan satu dengan yang lainnya. Kualitas pelayanan akan menentukan seberapa besar tingkat kepuasan yang telah diberikan.

Menurut Ibrahim (Hardiyansyah, 2018:55) ‘Kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut’.

Kualitas pelayanan berhubungan erat dengan pelayanan yang sistematis dan komprehensif yang lebih dikenal dengan konsep pelayanan prima. Variabel pelayanan prima di sektor publik dapat diimplementasikan apabila aparat pelayan berhasil menjadikan kepuasan pelanggan sebagai tujuan utamanya. Selain peningkatan kualitas pelayanan melalui pelayanan prima, pelayanan yang berkualitas juga dapat dilakukan dengan konsep “layanan sepenuh hati”. Layanan sepenuh hati digagas oleh Patricia Patton (Mukarom dan Laksana, 2020:110) berpendapat bahwa: ‘Layanan yang berasal dari diri sendiri yang mencerminkan emosi, watak, keyakinan, nilai, sudut pandang, dan

perasaan'. Oleh karena itu aparatur pelayanan dituntut untuk memberikan layanan kepada pelanggan dengan sepenuh hati.

Menurut Zeithaml dan Bitner (Tjiptono, 2003:14) lima dimensi pokok yang berkaitan dengan kualitas jasa:

1. Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan pegawai, dan sarana komunikasi.
2. Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
3. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf; bebas dari bahaya, resiko atau keraguan.
5. Empati, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

### 3. Good Governance

Secara umum, *governance* diartikan sebagai kualitas hubungan antara pemerintah dan masyarakat yang dilayani dan dilindunginya, *Governance* mencakup tiga domain yaitu *state* (Negara/pemerintahan),

*private sectors* (sektor swasta/dunia usaha), dan *society* (masyarakat). *Good Governance* sektor public diartikan sebagai suatu proses tata kelola pemerintahan yang baik, dengan melibatkan *stakeholders*, terhadap berbagai kegiatan perekonomian, sosial politik dan beragam sumber daya seperti sumber daya alam, keuangan dan manusia bagi kepentingan rakyat yang dilaksanakan dengan menganut asas: keadilan, pemerataan, persamaan, efisiensi, transparansi dan akuntabilitas (*World Conference on Governance*, UNDP, 1999).

Sedarmayanti (2013:328) menyatakan bahwa "Upaya mewujudkan pemerintahan yang baik (*Good Governance*) merupakan sinergi dari pelaksanaan seluruh prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan azas umum penyelenggaraan negara, baik di pemerintah pusat maupun daerah". Dengan demikian, berhasil atau tidaknya pemerintah dalam mengupayakan terwujudnya pemerintahan yang baik ditentukan oleh seberapa besar prinsip/asas pemerintahan yang baik tersebut diimplementasikan.

### 4. Administrasi Kependudukan

Administrasi Kependudukan dalam Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan adalah "Rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil,

pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain”.

Dokumen Kependudukan adalah dokumen resmi yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksana yang mempunyai kekuatan hukum sebagai alat bukti autentik yang dihasilkan dalam pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil. Data kependudukan adalah data perseorangan atau data agregat yang terstruktur sebagai hasil dari kegiatan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil. Pendaftaran Penduduk adalah pencatatan biodata Penduduk, pencatatan atas Pelaporan Peristiwa Kependudukan pendataan penduduk rentang Administrasi Kependudukan serta penerbitan Dokumen Kependudukan berupa Kartu Identitas atau Surat Keterangan Kependudukan.

## **METODE**

Dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, karena peneliti ingin menguraikan data yang ada dan situasi yang telah terjadi dan proses pemecahan masalah pada masa sekarang. Maka peneliti mencari informasi mengenai permasalahan terhadap Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kantor Kepala Desa Citeras Kecamatan Malangbong Kabupaten Garut. Adapun informan dalam penelitian ini sebanyak 10 orang, yang terdiri dari: 1 orang Kepala Desa Citeras, 1 orang Sekretaris

Desa Citeras, 1 orang Kasi Pelayanan Desa Citeras, 1 orang Operator Pelayanan Desa Citeras, 2 orang Kepala Dusun Desa Citeras dan 4 orang masyarakat yang pernah dilayani.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada penelitian ini terkait dengan Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kantor Kepala Desa Citeras Kecamatan Malangbong Kabupaten Garut menggunakan teori menurut Zeithaml dan Bitner (Tjiptono, 2003:14) lima dimensi pokok yang berkaitan dengan kualitas jasa yaitu bukti langsung (*tangibles*), keandalan (*reability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati.

### **1. Bukti Langsung (*tangibles*)**

Bukti langsung yaitu aspek kualitas pelayanan yang dapat kita nikmati, kita rasakan dan kita nilai dengan menggunakan indera manusia meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.

Berdasarkan hasil observasi terkait dimensi bukti langsung (*tangibles*) bahwa kenyamanan tempat melakukan pelayanan belum sepenuhnya fasilitas terpenuhi serta terkait penggunaan alat bantu dalam memberikan pelayanan belum tersedia sepenuhnya dan beberapa ada yang belum tersedia.

Berdasarkan hasil penelitian pada dimensi bukti langsung (*tangibles*) dapat diketahui bahwa Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi

Kependudukan di Kantor Kepala Desa Citeras Kecamatan Malangbong Kabupaten Garut dapat dikatakan belum berkualitas, hal itu dapat dilihat dari adanya indikator-indikator yang belum berkualitas dan masih mengalami hambatan. Hambatan yang terjadi pada indikator-indikator tersebut yaitu kenyamanan belum dapat dirasakan oleh masyarakat yang melakukan pelayanan di Desa Citeras serta sarana dan prasarana akses fasilitas pendukung yang belum sepenuhnya tersedia bagi masyarakat. Dalam hal ini pemerintah Desa Citeras telah melakukan upaya agar masyarakat tetap merasa nyaman dengan sarana dan prasarana yang tersedia, namun sampai saat ini belum ada perubahan maupun penambahan sarana dan prasarana ataupun fasilitas pendukung.

Dengan demikian pemerintah Desa Citeras harus dapat memberikan bukti langsung melalui pelayanan yang diberikan meliputi kenyamanan serta sarana dan prasarana. Dengan demikian kebutuhan masyarakat selain datang untuk keperluan pelayanan administrasi kependudukan tapi juga dapat merasakan kenyamanan melalui sarana dan prasarana yang disediakan oleh pemerintah desa. Pemerintah desa juga harus bisa memberikan kepercayaan kepada masyarakat melalui pelayanan yang diberikan agar kegiatan pelayanan administrasi kependudukan di Desa Citeras dapat berkualitas.

## 2. Keandalan (*reability*)

Pemerintah desa selain dapat memberikan kenyamanan melalui sarana dan prasarananya juga harus mampu memberikan pelayanan yang dapat menjanjikan dengan proses yang cepat, akurat, dan memuaskan masyarakat. Keandalan difokuskan kepada pemenuhan dalam memberikan pelayanan dan standar pada pelayanan khususnya pelayanan administrasi kependudukan.

Berdasarkan hasil observasi pada dimensi keandalan (*reability*) yaitu masyarakat kurang paham mengenai alur dan proses yang diperlukan untuk dapat menyelesaikan keperluan adminstrasinya dan ada beberapa perangkat desa yang tidak paham dengan standar pelayanan khususnya pelayanan administrasi kependudukan. Dengan tindakan seperti itu maka kegiatan pelayanan di Desa Citeras menjadi tidak terstruktur.

Berdasarkan hasil penelitian pada dimensi keandalan (*reability*) dapat diketahui bahwa Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kantor Kepala Desa Citeras Kecamatan Malangbong Kabupaten Garut dapat dikatakan cukup berkualitas. Hal itu terlihat pada indikator kecermatan petugas dalam memberikan pelayanan kepada pemohon pelayanan yang menunjukkan cukup berkualitas yaitu bahwa petugas pelayanan telah memberikan pelayanan dengan cermat dan maskimal kepada pemohon untuk dapat menuju maksud dan tujuan dari pemohon. Meskipun

dalam pelaksanaannya mengalami beberapa hambatan, namun dapat diatasi oleh pemerintah desa.

Dengan demikian, pemerintah Desa Citeras telah menunjukkan kemampuan kualitasnya melalui keandalan dengan ditunjukkannya indikator kecermatan petugas dalam memberikan pelayanan kepada pemohon pelayanan yang cukup berkualitas, karena pemerintah Desa Citeras telah dapat melayani, memenuhi, dan responsif kepada pemohon pelayanan dalam melayani pemohon. Maka dari itu keandalan pemerintah Desa Citeras telah menerapkan rancangan sehingga dapat melaksanakan fungsinya dengan baik sesuai dengan tujuan dari Desa Citeras.

### **3. Daya Tanggap (*responsiveness*)**

Dengan adanya daya tanggap maka perangkat Desa Citeras dapat memberikan dan melaksanakan pelayanan secara tanggap. Karena pelayanan tidak akan dapat berhasil dan memuaskan masyarakat apabila pemberi layanan tidak dapat melayani bahkan akan menurunkan reputasi dari pemerintahan desa sendiri. Oleh karena itu, dengan daya tanggap diharapkan perangkat desa dapat melayani masyarakat dengan mengutamakan aspek pelayanan sehingga diharapkan akan mempengaruhi perilaku yang berkualitas.

Berdasarkan hasil observasi pada dimensi daya tanggap (*responsiveness*) bahwa permintaan setiap pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan itu langsung dilayani dan direspon dengan

cepat sesuai dengan kebutuhan pemohon dan petugas melakukan pelayanan dengan cepat dan akurat dalam proses pelayanannya itu prosesnya standar tidak melebihi-melebihkan atau mengurangi proses pengerjaannya telah disesuaikan dengan prosedur administrasi kependudukan.

Berdasarkan hasil penelitian pada dimensi daya tanggap (*responsiveness*) dapat diketahui bahwa Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kantor Kepala Desa Citeras Kecamatan Malangbong Kabupaten Garut dapat dikatakan cukup berkualitas. Hal ini dapat dilihat pada indikator petugas melakukan pelayanan dengan cepat dan akurat menunjukkan cukup berkualitas yaitu bahwa pemerintah desa telah memberikan pelayanan yang cepat dan akurat kepada masyarakat perihal pelayanan administrasi kependudukan dengan memberikan pemahaman kepada masyarakat terkait kewenangan desa. Meskipun dalam pelaksanaannya mengalami beberapa hambatan, namun hambatan tersebut dapat diatasi oleh pemerintah desa.

Dengan demikian, pemerintah Desa Citeras telah memberikan pelayanan administrasi kependudukan dengan sikap tanggap dan dapat memenuhi keinginan masyarakat sebagai pemohon. Dengan sikap daya tanggap tersebut maka pelayanan administrasi kependudukan di Desa Citeras telah mewujudkan pemenuhan hak setiap masyarakat yang melakukan

pelayanan bidang administrasi kependudukan guna meningkatkan pemberian layanan publik tanpa diskriminasi.

#### **4. Jaminan (*assurance*)**

Dengan adanya jaminan maka pemerintah Desa Citeras sebagai penyedia layanan dapat memberikan rasa kepercayaan yang tinggi kepada pengguna layanan. Jika pengguna layanan sudah diberikan jaminan terkait pelayanan, maka akan menumbuhkan kepercayaan pengguna layanan.

Berdasarkan hasil observasi pada dimensi jaminan (*assurance*) bahwa petugas pelayanan telah menjamin keamanan data pemohon agar tidak disalah gunakan oleh orang-orang terkait yang berkepentingan dan dalam hal jaminan kenyamanan dalam memberikan pelayanan belum sepenuhnya dapat dirasakan langsung oleh masyarakat terutama dalam hal kenyamanan fasilitas kantor yang masih belum memadai seperti kursi tunggu yang hanya sedikit dan tidak ada akses Wi-Fi bagi masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian pada dimensi jaminan (*assurance*) terkait Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kantor Kepala Desa Citeras Kecamatan Malangbong Kabupaten Garut cukup optimal. Hal itu terlihat pada indikator petugas memberikan jaminan keamanan dalam memberikan pelayanan meskipun dalam pelaksanaannya mengalami hambatan, namun hal itu sudah diupayakan oleh

pemerintah desa untuk menjamin keamanan data pemohon dari pihak lain terkait yang berkepentingan. Dengan demikian, pemerintah Desa Citeras telah menunjukkan upaya demi menuju pelayanan yang dapat dipercaya dari resiko atau keraguan jaminan keamanan data pemohon.

#### **5. Empati**

Dengan adanya empati akan memberikan kemudahan dalam melakukan hubungan baik melalui komunikasi yang baik, memberikan perhatian pribadi, dan dapat memahami kebutuhan para pemohon. Tidak hanya memberikan perhatian lebih kepada pemohon tapi juga petugas pelayanan dapat memperkirakan situasi dan kondisi sehingga petugas pelayanan dapat menggali apa yang pemohon butuhkan dalam pelayanan.

Berdasarkan hasil observasi pada dimensi empati bahwa petugas pelayanan terkadang tidak mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan sebagai prioritas dari pada kepentingan pribadi dan petugas pelayanan yang belum sepenuhnya menjalin komunikasi dengan baik dengan pemohon dalam hal memberikan pelayanan dan menghargai pemohon.

Berdasarkan hasil penelitian dimensi empati dapat diketahui bahwa Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kantor Kepala Desa Citeras Kecamatan Malangbong Kabupaten Garut dapat dikatakan belum berkualitas. Hal itu dapat dilihat dari adanya indikator-

indikator yang belum berkualitas dan masih mengalami hambatan meskipun sudah dilakukan upaya yaitu pada indikator mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan dari pada kepentingan pribadi bahwa petugas pelayanan masih belum memprioritaskan kepentingan pemohon. Serta pada indikator petugas melayani dan menghargai setiap pemohon pelayanan tidak memperhatikan komunikasi formal dengan pemohon pelayanan.

Dengan demikian, Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kantor Kepala Desa Citeras Kecamatan Malangbong Kabupaten Garut belum mengarah kepada teori yang dikemukakan oleh Zeithaml dan Bitner, bahwa petugas pelayanan salah satunya harus dapat berkomunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pemohon. Sebaiknya petugas pelayanan dapat mencerminkan jati diri sebagai aparatur pemerintah yang baik.

## **KESIMPULAN**

Hasil penelitian mengenai Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kantor Kepala Desa Citeras Kecamatan Malangbong Kabupaten Garut belum sepenuhnya berkualitas. Hal ini dapat dilihat dari 5 (lima) dimensi yang dijadikan sebagai ukuran dalam penelitian ini yaitu 3 (tiga) dimensi cukup berkualitas diantaranya dimensi keandalan (*reability*), dimensi daya tanggap (*responsiveness*), dan dimensi

jaminan (*assurance*), serta 2 (dua) dimensi belum berkualitas dikarenakan masih mengalami hambatan dan upayanya tidak berjalan semestinya yaitu dimensi bukti langsung (*tangibles*), dan dimensi empati.

Hambatan-hambatan yang dihadapi pada dimensi yang belum berkualitas dalam Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kantor Kepala Desa Citeras Kecamatan Malangbong Kabupaten Garut dari hasil wawancara dan observasi yaitu kenyamanan belum dapat dirasakan oleh masyarakat yang melakukan pelayanan di Desa Citeras serta sarana dan prasarana akses fasilitas pendukung yang belum sepenuhnya tersedia bagi masyarakat, kemudian kepentingan pribadi masih dijadikan prioritas dibandingkan kepentingan pemohon serta petugas pelayanan belum dapat menerapkan komunikasi formal kepada seluruh pemohon pelayanan.

Upaya-upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan-hambatan pada dimensi yang belum berkualitas yaitu memberikan penjelasan mengenai yang dibutuhkan masyarakat dan memberikan pelayanan yang terbaik untuk membuat masyarakat merasa nyaman pada saat melakukan pelayanan serta pemerintah desa akan berusaha mengajukan anggaran lebih kepada pemerintah pusat untuk kelengkapan fasilitas sarana dan prasarana bagi masyarakat. Selanjutnya memberikan pemahaman dan pengertian kepada petugas pelayanan

dalam menyelesaikan kepentingan pemohon sebagai prioritas.

*Sipil Kabupaten Temanggung*”  
Skripsi Universitas Negeri  
Yogyakarta.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku-buku

Hardiyansyah, 2018, *Kualitas Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Gava Media

Hayat, 2019, *Manajemen Pelayanan Publik*, Depok: PT Raja Grafindo.

Hipludin, Agus, 2017, *Kebijakan, Birokrasi dan Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Calpulis.

Mukarom, Zaenal & Laksana, Muhibudin, Wijaya, 2020, *Manajemen Pelayanan Publik*, Bandung: CV Pustaka Setia.

Ruslan, Rosady, 2008, *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Sedarmayanti, 2013, *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan*. Bandung: PT Refika Aditama.

### Artikel/Jurnal

Achni (2017), dengan judul “*Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan*

Dimara (2020), dengan judul “*Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Desa Dadapayu Kecamatan Semanu Kabupaten Gunung Kidul*”  
Skripsi Sekolah Tinggi  
Pembangunan Masyarakat Desa.

### Website

<http://eprints.uny.ac.id/id/eprint/56177>  
(Skripsi Achni 2017, diakses hari  
kamis tanggal 18 November 2021  
jam 20:00 WIB)

<http://repo.apmd.ac.id/id/eprint/1340>  
(Skripsi Leo Dimara 2020,  
diakses hari kamis tanggal 18  
November 2021 jam 20:30 WIB)

### Dokumen-dokumen

Undang-undang Nomor 25 tahun 2009  
tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang No. 6 Tahun 2014  
tentang Desa.

Keputusan Menteri Pendayagunaan  
Aparatur Negara Nomor 63  
Tahun 2003 tentang pedoman  
umum penyelenggaraan  
Pelayanan Publik