

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI DESA SINDANGSARI KECAMATAN CISOMPET KABUPATEN GARUT**

**Ade Purnawan<sup>1</sup>, Mila Karmila<sup>2</sup>, Nurbudiwati<sup>3</sup>, Jajang Sutiana<sup>4</sup>**

<sup>1,2,3,4</sup>Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Garut

Email Korespondensi: ade.purnawan@fisip.uniga.ac.id

Email: nur.budiwati@fisip.uniga.ac.id; milakarmila14@fisip.uniga.ac.id

**ABSTRACT**

*The village government's lack of socialization regarding the population administration process to the community and suboptimal infrastructure can disrupt the quality of services. The aim of this research is to determine the quality of administrative services as well as supporting and inhibiting factors at the Sindangsari Village Office, Cisompet District, Garut Regency. The research method used is qualitative research, data collection techniques: observation, interviews and documentation. The research results show that the quality of Service Quality from the aspects: 1. Tangible with indicators of employee appearance and comfort of the place where Service Quality is carried out and the interview results obtained have not run optimally, dimension 2. Reliability with indicators of employee accuracy and employee ability and interview results it was found that this had been implemented well, 3. Responsiveness with indicators Responding to every service user and employee providing Service Quality quickly and from the interview results obtained this had been implemented well 4. Assurance with indicators Officers provided guarantees on time and officers provided cost guarantees and the results of the interviews obtained have been implemented well. 5. Emphaty with the indicator Prioritizing the interests of service users and employees serving non-discriminatorily and this has not been implemented well. Inhibiting factors still have negative perceptions from the community regarding service quality, supporting factors include namely so that employees can provide better service quality with the enthusiasm of each employee. From the research results obtained in the field, it is in accordance with what was stated by the informants to find out the analysis of the quality of Population Administration Services in Sindangsari Village, Cisompet District, Garut Regency using 5 variables as reference material and these five variables have been implemented quite well in Sindangsari Village, Cisompet District. Garut Regency.*

**Keywords:** Service, Administration, Service Quality.

**ABSTRAK**

*Kurangnya sosialisasi pemerintah desa terhadap proses administrasi kependudukan kepada masyarakat dan prasarana yang kurang optimal sehingga dapat mengganggu kualitas pelayanan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Administrasi Serta Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat di Kantor Desa Sindangsari Kecamatan Cisompet Kabupaten Garut. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif, Teknik pengumpulan data: observasi atau pengamatan, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas Kualitas Pelayanan dari aspek: 1. Tangible dengan indikator Penampilan pegawai dan Kenyamanan tempat melakukan Kualitas Pelayanan dan hasil wawancara yang didapatkan hal tersebut belum berjalan dengan optimal, dimensi 2. Reliability dengan indikator Kecermatan pegawai dan Kemampuan Pegawai dan hasil wawancara yang didapatkan hal tersebut sudah diterapkan dengan baik, 3. Responsiveness dengan indikator Merespon setiap pengguna layanan dan Pegawai melakukan Kualitas Pelayanan dengan cepat dan hasil wawancara yang didapatkan hal tersebut sudah diterapkan dengan baik 4. Assurance dengan indikator Petugas memberikan jaminan tepat waktu dan Petugas memberikan jaminan biaya dan hasil wawancara yang didapatkan hal tersebut sudah diterapkan dengan baik 5. Emphaty dengan indikator Mendahulukan Kepentingan pengguna layanan dan Pegawai melayani dengan tidak diskriminatif dan hal ini belum diterapkan dengan baik Faktor Penghambat masih masih adanya persepsi negatif dari masyarkat terkait dengan kualitas pelayanan , faktor pendukung diantaranya yaitu agar Pegawai dapat melakukan Kualitas Pelayanan dengan lebih baik*

**Penerbit:**

**LKISPOL (Lembaga Kajian Ilmu Sosial dan Politik)**

[redaksigovernance@gmail.com](mailto:redaksigovernance@gmail.com)/[admin@lkispol.or.id](mailto:admin@lkispol.or.id)

Indexed:



SINTA 5

PKPINDEX



*lagi itu dengan semangat dari masing-masing pegawai. Dari hasil penelitian didapatkan di lapangan dimana sesuai apa yang dikemukakan oleh para Informan untuk mengetahui Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Desa Sindangsari Kecamatan Cisompet Kabupaten Garut dengan menggunakan 5 Variabel Sebagai bahan acuan dan Kelima Variabel Tersebut telah diterapkan dengan cukup baik di di Desa Sindangsari Kecamatan Cisompet Kabupaten Garut.*

**Kata kunci:** *Pelayanan, Administrasi, Kualitas Pelayanan.*

## PENDAHULUAN

Semua orang mempunyai persyaratan layanan dasar, dan seseorang dapat mengatakan bahwa layanan itu intrinsik bagi keberadaan manusia. Setiap masyarakat memiliki kebutuhan yang terus-menerus akan layanan pemerintah yang berkaliber tinggi, meskipun persyaratan ini tidak selalu sesuai dengan harapan wajar warga negara, mengingat bahwa penyampaian layanan publik masih terkenal sulit, mahal, dan memakan waktu. melelahkan. Peran pemerintah desa dalam memfasilitasi kebutuhan lokal dan penyediaan fasilitas. Penyelenggaraan pemerintah yang bagus dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat merupakan tanggung jawab semua perangkat desa. Pemerintahan ini harus berpegang pada prinsip-prinsip tata kelola dan beroperasi dalam lingkungan bebas kolusi dan nepotisme (KKN). Desa adalah wilayah geografis yang dapat ditentukan, bagian politik dengan kekuasaan untuk mengawasi pemerintah daerah dan memperhatikan kepentingan terbaik warganya, dan kewajiban yang mengikat untuk mempertahankan dan meningkatkan layanan desa. Mengingat kedekatan jarak, kecepatan waktu, dan kualitas pelayanan yang diberikan, desa merupakan sumber data dan informasi yang penting untuk penyelenggaraan pemerintahan desa, pelaksanaan pembangunan, pembangunan masyarakat, dan pemberdayaan masyarakat. Apabila tugas ini dilaksanakan secara konsisten, lambat laun akan berdampak strategis terhadap jalannya pemerintahan desa. Sesuai Peraturan Standar Pelayanan Minimal Desa Nomor 2 Tahun 2017 yang dikeluarkan oleh Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia.

Setiap warga negara pada akhirnya harus berinteraksi dengan beberapa cabang pemerintahan. Selain itu, birokrasi pemerintah adalah salah satu dari sedikit institusi yang secara legal dapat menegakkan banyak peraturan dan undang-undang yang mempengaruhi semua orang di negara ini. Konsekuensinya, tanggung jawab yang besar ditempatkan pada mereka yang bekerja di birokrasi pemerintah. Satuan-satuan pemerintahan yang menangani dan memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat termasuk desa perlu diperkuat sesuai dengan paradigma kebijakan otonomi daerah (berdasarkan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 yang dilanjutkan dengan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004), yang menggeser peran pemerintah daerah dari promotor pembangunan menjadi pelayan publik.

Salah satu aspek yang perlu diperiksa adalah penyediaan pelayanan yang memenuhi standar yang berlaku. Saat ini, sering dianggap bahwa kualitas pelayanan yang paling dasar sekalipun masih jauh dari harapan masyarakat. Senada dengan itu, pemerintah Desa Sindangsari di Kecamatan Cisompet, Kabupaten Garut yang lebih dulu memimpin dalam melayani masyarakat. Upaya pemerintah desa untuk melayani masyarakat juga berkaitan dengan persoalan kondisi pelayanan yang secara umum di bawah standar. Penulis menemukan masalah dengan Pelayanan administrasi sebagai konsekuensi dari temuan dilapangan. Metode untuk setiap layanan adalah saat ada masalah, misalnya, banyak orang yang baru pertama kali membuat KTP tidak tahu bagaimana cara membuat surat pengantar KTP yang merupakan persyaratan wajib bagi semua masyarakat. Hal ini karena setiap prosedur kurang dipublikasikan, seperti dengan memasanginya di papan informasi. Masyarakat akan mengetahui prosedur untuk layanan itu sendiri jika setiap metode dipublikasikan.

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat dari seluruh jenis pelayanan dari bulan Januari sampai bulan Desember Tahun 2022 sebanyak 517 pelayanan, jenis pelayanan yang terlayani sebanyak 404 dan yang belum terlayani sebanyak 113, adapun pelayanan yang belum terlayani salah satunya disebabkan kurangnya sosialisasi dan informasi kepada masyarakat dari Pemerintah Desa Sindangsari Kecamatan Cisompet Kabupaten Garut, bahwa untuk mengurus pelayanan administrasi harus ada

pengantar dari RT dan RW, serta tidak adanya papan informasi menyebabkan pelayanan menjadi tertunda, sampai administrasi dari RT dan RW dilengkapi.

Fenomena kedua yang ditemukan penulis di Desa Sindangsari, Kecamatan Cisompet, Kabupaten Garut, dinilai kurang memiliki infrastruktur yang memadai, juga belum adanya kotak saran untuk menerima keluhan dan masukan dari pengguna layanan, serta masih kurangnya infrastruktur pendukung pelayanan seperti kursi tunggu, meja, komputer, dan printer. Berdasarkan tabel diatas untuk menunjang kualitas pelayanan dibutuhkan pendukung pelayanan yang baik dan bagus, salah satunya dapat dilihat dari infrastruktur pendukungnya, bisa dilihat seperti printer, komputer, meja pelayanan dan kursi tunggu masih ada yang tidak layak hal itu dapat menyebabkan kualitas pelayanan menjadi kurang efektif.

Berdasarkan latar belakang diatas dan berdasarkan sumber data dan informasi serta fenomena yang terjadi dilapangan yang berhasil dikumpulkan peneliti di Desa Sindangsari penulis tertarik untuk melakukan *analisis kualitas pelayanan administrasi kependudukan di desa sindangsari kecamatan cisompet kabupaten garut*.

## METODE

Penelitian yang menggunakan metode kualitatif ini adalah dimana peneliti mendeskripsikan apa yang menjadi pokok tujuan penelitian. Sumber data yang digunakan terdiri dari data primer dan sekunder. Data Primer, yakni data yang diperoleh peneliti melalui observasi, wawancara dan studi dokumentasi, sedangkan data sekunder dikumpulkan studi kepustakaan berupa referensi - refersni seperti buku, artikel atau jurnal yang berkaitan dengan pokok bahasan penelitian. Kemudian adanya data berasal dari dokumen berupa peraturan, dokumen publikasi, Dokumen Desa Sindangsari Kecamatan Cisompet Kabupaten Garut.

## PEMBAHASAN

### **Analisis Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Sindangsari Kecamatan Cisompet Kabupaten Garut**

Penelitian ini menunjukkan kenyataan Analisis Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Desa Sindangsari Kecamatan Cisompet Kabupaten Garut dengan menggunakan 5 variabel dalam melakukan penelitian ini, untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Administrasi Di Desa Sindangsari saat ini, peneliti menggunakan teori (Laksana 2018:85), yaitu *Tangible* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Emphaty* (Empati).

#### **A. Tangible (Berwujud)**

1) Penampilan petugas dalam melayani pengguna layanan.

Hasil wawancara dengan informan bernama Ot menunjukkan bahwa penampilan sangat berpengaruh dalam proses pelayanan karena memberikan kesan pertama yang penting bagi masyarakat. Oleh karena itu, Pegawai Pelayanan Administrasi harus memaksimalkan penampilan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dan memuaskan masyarakat.

Pernyataan informan Ot kurang didukung oleh informan SH sebagai bahwa dalam proses Pelayanan Administrasi penampilan Pegawai Desa Sindangsari belum sepenuhnya menjalankan SOP, selain itu masih ada yang suka pakai sendal Ketika berangkat ke kantor hal itu dapat menyebabkan citra yang jelek di mata masyarakat terhadap pemerintah Desa Sindangsari penampilan merupakan hal yang pertama dilihat oleh pengguna layanan. Pengaruh penampilan terhadap citra dan kepercayaan masyarakat terhadap pegawai layanan sangat penting. Penampilan yang baik dapat memberikan nilai tambah dan menambah karisma pegawai Pemerintahan, serta menjadi faktor penentu kepuasan pengguna layanan.

2) Kenyamanan tempat melakukan pelayanan

Dari hasil wawancara tersebut, disimpulkan bahwa kenyamanan tempat pelayanan memainkan peran penting dalam proses pelayanan dan harus diperhatikan dengan baik oleh penyedia layanan. Jika tempat pelayanan yang disediakan nyaman, maka pengguna layanan juga akan merasa nyaman. Namun, jika tempat pelayanan tidak memadai, pengguna layanan akan merasa tidak nyaman. Salah satu alternatif untuk membuat pengguna layanan merasa nyaman saat mengantri adalah dengan menyediakan hiburan, seperti akses WiFi yang sudah banyak digunakan pada teknologi masa kini.

**Penerbit:**

**LKISPOL (Lembaga Kajian Ilmu Sosial dan Politik)**  
[redaksigovernance@gmail.com](mailto:redaksigovernance@gmail.com)/[admin@lkispol.or.id](mailto:admin@lkispol.or.id)

Indexed:



SINTA 5

PKPINDEX



## **B. Reliability (Kehandalan)**

### 1) Kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan

Dari hasil wawancara dengan informan AH, diketahui bahwa para pegawai dalam melakukan pelayanan harus memperhatikan dan mematuhi SOP yang telah ditetapkan. Kinerja pegawai dalam melakukan proses pelayanan harus dilakukan dengan hati-hati agar terhindar dari kesalahan yang berakibat pada pengguna layanan harus kembali mengurus kesalahan tersebut. Kecermatan dalam melakukan pelayanan menjadi sangat penting bagi sebuah instansi, karena hal ini dapat mempengaruhi citra instansi tersebut. Oleh karena itu, para pegawai harus terus dilatih agar dapat mengikuti SOP yang telah ditetapkan dengan benar.

## **C. Responsiveness (Ketanggapan)**

### 1) Merespon setiap pengguna layanan

Adapun hasil wawancara Narasumber dengan inisial SH menyampaikan bahwa pegawai di Kantor Desa Sindangsari Kecamatan Cisompet Kabupaten Garut harus responsif terhadap masyarakat, mengingat hal tersebut merupakan tuntutan dari pekerjaan dan juga SOP yang berlaku. Tujuan utamanya adalah menciptakan citra positif bagi Desa Sindangsari.

## **D. Assurance (Jaminan)**

### 1) Pegawai Memberikan Jaminan Tepat Waktu dalam Proses Pelayanan

Menurut wawancara dengan Kepala Desa Sindangsari, Ot, ia menilai bahwa kinerja pegawai dalam pelayanan sudah bagus dan cepat, meskipun terkadang terjadi keterlambatan akibat kejadian tertentu. Dalam pelayanan, kecepatan sangat penting untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang mendesak, dan pegawai dituntut untuk menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan waktu yang diberikan oleh instansi.

## **E. Emphaty (Empati)**

### 1) Mendahulukan kepentingan pengguna layanan

Adapun hasil wawancara terkait dengan hal tersebut yang diungkapkan menurut pendapat narasumber, prioritas utama dalam pelayanan adalah kepentingan pengguna layanan. Meskipun terkadang ada hal-hal yang lebih mendesak, pelayanan tidak boleh diabaikan atau ditunda tanpa alasan yang jelas. Namun, jika memang diperlukan, tugas dapat diserahkan kepada orang lain yang dapat menyelesaikannya dengan baik.

### 2) Pegawai Melayani dengan tidak Diskriminatif

Adapun hasil wawancara yang dilakukan dengan salah satu narasumber menunjukkan bahwa di Kantor Desa Sindangsari, pegawai pelayanan tidak pernah membedakan layanan kepada masyarakat kecuali untuk tugas yang diluar lingkup kerja. Ini menunjukkan bahwa pegawai pelayanan telah melakukan pelayanan secara profesional dan sesuai standar administrasi pelayanan di Pemerintahan Desa.

## **Faktor Pendukung Kinerja Pelayanan Administrasi Desa Sindangsari**

Pada setiap pelayanan tentunya harus ada hal yang dapat membuat kenyamanan bekerja agar mendapat hasil yang maksimal. Faktor pertama yang digunakan untuk mendorong terciptanya pelayanan yang baik di Kantor Desa Sindangsari Kecamatan Cisompet Kabupaten Garut yaitu berupa semangat yang diberikan pegawai satu sama lain, berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi pengguna layanan yang membutuhkan pelayanan. Pernyataan ini sesuai dengan hasil wawancara peneliti dengan salah satu Informan yang bernama Ot.

Dari hasil wawancara yang dilakukan tentang faktor pendukung adalah kerjasama antara pegawai Kualitas Pelayanan dan fasilitas yang mendukung untuk dipergunakan mempermudah pelayanan administrasi.

## Faktor Penghambat Pelayanan Administrasi Desa Sindangsari

Salah satu Informan SH, yang menjabat sebagai Ketua BPD Desa Sindangsari, mengemukakan bahwa ada faktor penghambat Kualitas Pelayanan para Pegawai Desa Sindangsari. Faktor tersebut adalah persepsi negatif masyarakat terhadap pemerintah Desa yang masih meluas dan kondisi jaringan yang sering bermasalah. Untuk mengatasi hal ini, diperlukan sosialisasi dan transparansi yang lebih baik dalam kegiatan pemerintahan agar masyarakat dapat mengurangi prasangka buruk dan memperoleh pemahaman yang lebih baik tentang Pemerintah Desa.

## KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada lima variabel yang digunakan untuk mengukur Kualitas Pelayanan administrasi di Kantor Desa Sindangsari Kecamatan Cisompet Kabupaten Garut, yaitu Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy, dengan semua indikator sudah diterapkan dengan baik. Meskipun demikian, masih ada masyarakat yang mengeluh tentang kualitas pelayanan desa yang dianggap kurang optimal dalam melakukan pelayanan selain itu fasilitas pendukung bagi kualitas pelayanan kurang memadai bisa dilihat dari fasilitas yang ada di kantor desa seperti kursi tunggu, komputer, printer dan internet kurang memadai. Hasil penelitian menunjukkan bahwa para informan menyatakan Analisis Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Sindangsari Kecamatan Cisompet Kabupaten Garut telah dilakukan dengan menggunakan 5 variabel sebagai acuan dan kelima variabel tersebut sudah diterapkan dengan baik di Kantor Desa Sindangsari.

## REFERENSI

- Crystalia. Ones. Gita. (2015). Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: UN Yogyakarta.
- Hasibuan S.P. Malayu. (2016). Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Ichsan Achmad. (1969). Tata Administrasi Kepegawaian. Jakarta Pusat: Djambatan
- Istianto.Bambang. (2013). Manajemen Pemerintahan dalam Perspektif Pelayanan Publik. Jakarta: Bumi Aksara.
- Kasmir. (2012). Manajemen Sumber Daya Manusia. Bandung: Bumi Aksara.
- Kurniawan. Agung. (2015). Transformasi Pelayanan Publik. Yogyakarta: Pembaruan.
- Laksana, Fajar. 2018. Manajemen Pemasaran. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Laksana, 2018. *Kualitas Pelayanan Administrasi. Yogyakarta ; pembaharuan*
- Mangkunegara. Prabu. (2017). Manajemen Pelayanan Administrasi. Yogyakarta: Alfabeta.
- Mengkunegara. A.A. Anwar Prabu, (2005). Evaluasi Kinerja SDM. Bandung: Refika Aditama.
- Moeloeng. (2012). Pelayanan Administrasi. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moenir. H.A.S. (2014). Manajemen Pelayanan Umu di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara .
- Moleong. Lexy. (2010). Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Poerwadaminta. 1993. (dalam Cliff. M Sunda, dkk, 2017). “Kinerja Aparatur Sipil Negara dalam Pelayanan Publik di Kelurahan Talikuran Kecamatan Kawangkoan Utara”. <http://ejournal.unsrat.ac.id>
- Situmorang, Victor & Juhir, Jusuf. 1998. (dalam Cliff. M Sunda, dkk, 2017). “Kinerja Aparatur Sipil Negara dalam Pelayanan Publik di Kelurahan Talikuran Kecamatan Kawangkoan Utara”. <http://ejournal.unsrat.ac.id>
- Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R & D. Bandung: Alfabeta.
- Suwandi. Made. (2013). Teori Pemerintahan Daerah. Jakarta: Universitas Satyagama.
- Syafiie. (2013). Ilmu Administrasi Publik. Jakarta: Rineka Cipta.
- Thoha. Miftah. (2012). Birokrasi dan Politik di Indonesia. Jakarta: RajaGrafindo.
- Tjiptoherijanto & Manurung. (2010). Paradigma Administrasi Publik dan Perkembangan. Jakarta: Universitas Indonesia (UI-Press).
- Walid Mustafa. (2015). Manajemen Publik. Bandung: Mandar Maju.
- Waluyo. (2013). Manajemen Publik (Konsep, Aplikasi dan Implementasinya dalam Pelaksanaan Otonomi Daerah). Bandung: Mandar Maju.

### Penerbit:

LKISPOL (Lembaga Kajian Ilmu Sosial dan Politik)  
[redaksigovernance@gmail.com](mailto:redaksigovernance@gmail.com)/[admin@lkispol.or.id](mailto:admin@lkispol.or.id)

Indexed:



SINTA 5

PKPINDEX

