

KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI DESA PANANJUNG KECAMATAN PANGANDARAN KABUPATEN PANGANDARAN

Pamela Anugrah^{1*}, Kustiawan², Lina Marliani³
^{1,2,3} Universitas Galuh, Ciamis, Indonesia

*Korespondensi : pamelaanugraha@gmail.com

ABSTRAK

Belum optimalnya peran pemerintah desa dalam menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat serta mensejahterakan masyarakat desanya adalah potret buram tata kelola yang menjadi bagian persoalan mendasar ditengah desakan tuntutan publik terhadap peningkatan kualitas pelayanan di semua sektor. Pada tataran realitas dalam proses penyelenggaraan pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah desa masih terjadi kesenjangan yang cukup lebar. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan administrasi kependudukan di desa Pananjung kecamatan Pangandaran kabupaten Pangandaran. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif dengan tujuan untuk menggambarkan dan mendeskripsikan peristiwa maupun fenomena yang terjadi di lapangan. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi. Fokus penelitiannya adalah kualitas pelayan administrasi kependudukan di desa Pananjung. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi kependudukan di desa Pananjung belum optimal karena dalam proses pemberian layanan ada beberapa indikator yang belum berjalan sesuai dengan keinginan masyarakat khususnya yang berhubungan dengan dimensi *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), dan *competence* (kompeten), yang antara lain masih terbatasnya penyediaan sarana dan prasarana pendukung layanan serta kurangnya keterbukaan informasi kepada masyarakat mengenai prosedur pelayanan, dan kompetensi petugas yang belum memadai. Sedangkan dalam dimensi *responsiveness* (pertanggungjawaban), *courtesy* (sopan), *credibility* (jujur), *security* (aman), *access* (kemudahan), *communications* (komunikasi), dan *understanding the customer* (mengerti akan pelanggan) telah berjalan dengan baik.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Pelayanan Administrasi Kependudukan

ABSTRACT

The role of the village government that has not been optimal in providing services to the community and the welfare of its village community is the middle of bad image, which is part of the fundamental problem demands for the improvement the quality of service in all sectors. At the level of reality, in the process of providing services carried out by the village government, there is still a wide gap. The purpose of this study was to determine the quality of population administration services in Pananjung village, Pangandaran sub-regency, Pangandaran regency. The research method used is descriptive research with a qualitative approach with the aim of describing and describing events and phenomena that occur in the field. Data collection techniques were carried out by means of observation, interviews and documentation. The focus of his research is the quality of

population administration services in Pananjung village. The results of this study indicate that the quality of population administration services in Pananjung village is not optimal because in the process of providing services there are several indicators that have not gone according to the wishes of the community, especially those related to the dimensions of tangible (physical evidence), reliability (reliability), and competence (competent), which among other things are still limited in the provision of facilities and infrastructure to support services and the lack of information disclosure to the public regarding service procedures, and inadequate competence of officers. Whereas in the dimensions of responsiveness (responsibility), courtesy (polite), credibility (honest), security (safe), access (convenience), communications (communication), and understanding the customer (understanding the customer) has been going well.

Keywords : *Service Quality, Population Administration Services*

A. PENDAHULUAN

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik mendefinisikan 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 (UU No. 25 Tahun 2009 Pasal 1 Ayat 1).

Pemahaman tentang perlunya pelayanan publik yang berkualitas, baik dan memuaskan sebenarnya telah tumbuh dari diri pemerintah sebelum era reformasi, namun aktual pelaksanaannya belum bisa diikuti oleh instansi penyelenggara pelayanan publik. Dan pemerintah desa adalah merupakan salah satu pihak yang mempunyai tugas dan tanggung jawab dalam pemberian pelayanan publik.

Masyarakat yang merupakan pelanggan dari pelayanan, juga memiliki kebutuhan dan harapan pada kinerja penyelenggara pelayanan publik yang profesional. Sehingga yang sekarang menjadi tugas pemerintah desa adalah bagaimana memberikan pelayanan publik

dalam bidang administrasi kependudukan yang berkualitas dan mampu memuaskan masyarakat.

Pelayanan publik menjadi suatu tolak ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata. Masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas layanan publik yang diterima, karena kualitas layanan publik dirasakan masyarakat dari semua kalangan, dimana keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan publik secara profesional, efektif, efisien, dan akuntabel akan mengangkat citra positif pemerintah desa Pananjung di mata warga masyarakatnya. Namun pelayanan oleh Pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan, hal ini dapat dilihat dari bagaimana cara pemerintah melayani masyarakat ketika ada warga masyarakat yang membutuhkan pelayanan administrasi seperti pembuatan surat-surat yang berhubungan dengan kebutuhan masyarakat tapi pada kenyataannya pemerintah belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparat pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat

maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Berangkat dari pemikiran tersebut, dikaitkan dengan kondisi yang ada di desa Pananjung, kecamatan Pangandaran, kabupaten Pangandaran, sebagai lokus penelitian. Menurut hasil pengamatan peneliti terkait dengan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di desa Pananjung belum maksimal, hal ini dilihat dari Fasilitas pelayanan kurang lengkap yaitu belum adanya ruangan menyusui atau pojok asi dan belum adanya fasilitas untuk penyandang disabilitas. Tidak adanya SOP yang menjadi pedoman dalam pembuatan dokumen administrasi kependudukan. Ditandai dengan kegiatan pelayanan yang masih bersifat konvensional atau masih mengikuti alur kerja sebelumnya Dan Kompetensi SDM yang kurang memadai. Ditandai dengan kemampuan atau skill petugas pelayanan yang kurang maksimal sehingga pelayanan menjadi lambat. Oleh karena itu, berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, penulis mengambil judul “Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Pananjung Kecamatan Pangandaran Kabupaten Pangandaran”.

Menurut Saiful, (2008:3) Pelayanan publik adalah pelayanan atau pemberian terhadap masyarakat pengguna fasilitas umum, baik jasa maupun non jasa, yang dilakukan oleh organisasi publik dalam hal ini adalah suatu pemerintahan. Menurut Tjiptono (2001) kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan, sehingga melalui bukunya yang berjudul

Strategi Pemasaran mendefinisikan bahwa kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan masyarakat serta ketepatan penyampaianya dalam mengimbangi harapan masyarakat. Menurut Zethaml (Sedarmayanti 2013:254) dimensi tolak ukur kualitas pelayanan sebagai berikut: *Tangibles* (berwujud), *Reliability* (handal), *Responsiveness* (pertanggungjawaban), *Competence* (kompeten), *Courtesy* (sopan), *Credibility* (jujur), *Security* (aman), *Access* (kemudahan), *Communications* (komunikasi), *Understanding the Customer* (mengerti akan pelanggan).

Indikator kualitas pelayanan publik yang tercermin antara lain sebagai berikut:

1. *Tangibles* (terjemah), yaitu fasilitas fisik, peralatan, personil, dan komunikasi.
2. *Realibility* (handal), yaitu kemampuan unit pelayanan menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat.
3. *Responsiveness* (pertanggung jawaban), yaitu kemampuan membantu konsumen, bertanggung jawab terhadap suatu mutu pelayanan yang diberikan
4. *Competence* (kompeten), yaitu tuntutan yang dimilikinya pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberi pelayanan.
5. *Courtesy* (sopan), yaitu sikap/perilaku ramah, bersahabat, tanggao keinginan konsumen, mau melakukan kontak/ hubungan pribadi
6. *Credibility* (jujur), yaitu sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat.
7. *Security* (aman), yaitu jasa

- pelayanan yang diberikan harus dijamin bebas bahaya dan resiko.
8. Access (kemudahan), yaitu mengadakan kontak dan pendekatan.
 9. Communications (komunikasi), yaitu kemauan pemberi pelayanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau apresiasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat.
 10. Understanding the customer (mengerti akan pelanggan), yaitu melakukan usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan dan mendeskripsikan peristiwa maupun fenomena yang terjadi dilapangan dan menyajikan data secara sistematis, faktual dan akurat. Adapun fokus penelitiannya adalah kualitas pelayanan publik di desa Pananjung kecamatan Pangandaran kabupaten Pangandaran dalam bidang administrasi.

Adapun pihak yang dijadikan informan dalam penelitian ini adalah orang yang dianggap mempunyai informasi (key-informan) yang dibutuhkan di lokus penelitian. Teknik penentuan sampling yaitu dengan cara "*purposive sampling*" atau sampling bertujuan, yaitu teknik sampling yang digunakan oleh peneliti jika peneliti mempunyai pertimbangan-pertimbangan tertentu di dalam pengambilan sampelnya.

Menurut peneliti, informan yang terlibat dalam penelitian ini adalah:

1. Kepala Desa (1 orang)
 2. Sekretaris Desa (1 orang)
 3. Kasi Pelayanan (1 orang)
 4. Staf Pelayanan (1 orang)
 5. Masyarakat/ Konsumen (2 orang)
- Jumlah 6 orang.

Apabila dilihat dari sumber datanya, maka pengumpulan data dapat menggunakan sumber primer dan sumber sekunder. Sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data, dan sumber sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen.

Analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan cara mendeskripsikan hasil penelitian yang berkaitan dengan kualitas pelayanan publik di desa Pananjung.

Adapun tahapan analisis data yang dilakukan, adalah sebagai berikut: Pengumpulan data, Kategorisasi, Reduksi, Interpretasi dan Penarikan kesimpulan.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kualitas pelayanan adalah usaha untuk memenuhi segala sesuatu yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, lingkungan yang menjadi suatu kebutuhan dan keinginan konsumen baik itu berupa barang atau jasa yang diharapkan guna memenuhi harapan serta kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Kualitas pelayanan akan menentukan seberapa besar tingkat kepuasan yang telah diberikan karena, dengan dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan itu akan menentukan penilaian kualitas saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut.

Penelitian tentang kualitas pelayanan administrasi kependudukan di desa Pananjung kecamatan Pangandaran kabupaten Pangandaran sejauh ini dapat dikatakan belum berkualitas. Untuk menganalisisnya menggunakan teori menurut Zeithaml (Sedarmayanti, 2013;254) 10 Dimensi Tolak Ukur Kualitas Pelayanan, yaitu:

1. *Tangibles* (berwujud)
2. *Reliability* (handal)
3. *Responsiveness* (pertanggungjawaban)
4. *Competence* (kompeten)
5. *Courtesy* (sopan)
6. *Credibility* (jujur)
7. *Security* (aman)
8. *Access* (kemudahan)
9. *Communications* (komunikasi)
10. *Understanding the Customer* (mengertiakan pelanggan)

Berdasarkan hal tersebut maka peneliti melakukan observasi dan wawancara kepada setiap informan yang disajikan berdasarkan pada indikator-indikator pertanyaan sebagai penjabaran setiap dimensi sebagai berikut:

1. *Tangibles* (berwujud)

Tangibles (berwujud) 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. Artinya bahwa bukti langsung ini adalah kemampuan desa dalam memberikan pelayanan terbaik bagi pengguna layanan dan hal tersebut adalah hal nyata. Dalam hal ini kualitas tersebut dapat dilihat dan dirasakan secara langsung oleh pengguna layanan. Berdasarkan hasil penelitian di lapangan mengenai kualitas pelayanan administrasi kependudukan di desa Pananjung kecamatan Pangandaran

kabupaten Pangandaran mengenai dimensi *tangibles* belum memadai, ditandai dengan belum dilengkapinya fasilitas fisik yaitu ruangan khusus ibu menyusui atau pojok asi dan belum adanya fasilitas khusus untuk penyandang disabilitas. Sehingga dapat memperlambat proses pelayanan.

Meskipun pemerintah desa Pananjung sudah berusaha semaksimal mungkin untuk melengkapi fasilitas pelayanan dengan menyediakan ruang pelayanan yang cukup nyaman dengan dilengkapi TV, pojok baca, tempat bermain anak, aula desa, kursi yang cukup, Wi-Fi gratis, dan juga tersedianya area parkir dan mushola agar bisa tetap memberikan pelayanan sesuai dengan harapan dari masyarakat.

Adapun hambatannya yaitu adanya keterbatasan anggaran. Dan upaya yang dilakukan adalah untuk jangka pendek yaitu memaksimalkan fasilitas yang ada terlebih dahulu misalnya menggunakan puskesmas untuk ruang menyusui dan untuk jangka panjangnya akan direkomendasikan untuk diajukan ditahun anggaran berikutnya.

Menurut Gronroos (Mukarom dan Laksana, 2020:80) sebagaimana dikutip dibawah 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-hallain yang disediakan oleh perusahaan pemberi layanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/ pelanggan.

Berdasarkan teori diatas bahwa pelayanan meskipun tidak kasat mata dan dirasakan langsung oleh indera, namun pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Maksudnya adalah bahwa pelayanan yang diberikan oleh

perangkat desa Pananjung berdasarkan dimensi bukti langsung atau berwujud (*tangibles*) dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan administrasi kependudukan di desa Pananjung kecamatan Pangandaran kabupaten Pangandaran dapat dikatakan belum berkualitas, hal itu dapat dilihat dari adanya indikator-indikator yang belum dapat dirasakan sepenuhnya oleh masyarakat yang melakukan pelayanan di desa Pananjung misalnya fasilitas fisik yang belum lengkap. Sehingga desa Pananjung masih perlu melakukan peningkatan terutama dari segi fasilitas fisik yang representatif dan memadai demi meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan.

2. **Realibility (Keandalan)**

Pemerintah Desa selain dapat memberikan kenyamanan melalui sarana dan prasarannya 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 penelitian di lapangan bahwa mengenai kualitas pelayanan administrasi kependudukan di desa Pananjung kecamatan Pangandaran kabupaten Pangandaran mengenai dimensi *tangibles* (keandalan) pada indikator kecermatan petugas dalam memberikan pelayanan kepada pemohon pelayanan cukup baik dan dapat melayani pemohon dengan kebutuhan dari pemohonnya dengan menjelaskan keterangan-keterangan yang diperlukan. Sedangkan mengenai adanya standar pelayanan yang jelas untuk pemohon pelayanan belum optimal. Karena secara fakta empiris dilapangan tidak ditemukan

SOP mengenai tata cara pembuatan administrasi kependudukan sehingga membingungkan masyarakat dan mempersulit masyarakat dalam proses pelayanan.

Hambatan yang dihadapi yaitu memang darisebelumnya SOP tidak pernah dibuat. Adapun upaya yang dilakukan adalah membuat SOP tertulis dan dilakukan sosialisasi.

Sebagaimana pendapat yang sejalan menurut Moenir (Hiludin, 2017:107) bahwa pelaksanaan pelayanan yang secara umum didambakan ialah pelayanan seperti Kemudahan dalam pengurusan kepentingan

- b. Mendapatkan pelayanan yang wajar
- c. Mendapatkan perlakuan yang sama tanpa pilih kasih

Berdasarkan teori diatas bahwa pemerintah desa Pananjung khususnya petugas pelayanan administrasi kependudukan belum memberikan kemudahan dalam pelayanan. Hal ini dapat dilihat bahwa perangkat desa melakukan pelayanan bukan berdasarkan SOP yang baku dan tertulis melainkan berdasarkan cara yang konvensional atau mengikuti proses pelayanan terdahulu yang sudah berjalan. Dan proses sosialiasipun dilakukan secara lisan saat ada pemohon pelayanan menanyakan langsung. Sehingga disini masyarakat masih merasa bingung dan kesulitan karena harus bolak-balik dalam melakukan pelayanan guna memenuhi persyaratan yang diminta.

3. **Responsiveness**

(Pertanggungjawaban)

Setiap yang telah ditunjuk sebagai penyelenggara atau pelaksana pelayanan publik harus bertanggung jawab penuh atas penyelenggara pelayanan administrasi dan membantu penyelesaian tentang persoalan

atau keluhan masyarakat. Dan juga harus bertanggungjawab terhadap mutu pelayanan yang diberikan. Berdasarkan hasil penelitian di lapangan bahwa mengenai kualitas pelayanan administrasi kependudukan di desa Pananjung kecamatan Pangandaran kabupaten Pangandaran pada dimensi *responsiveness* (pertanggungjawaban) mengenai tingkat tanggung jawab pihak pelayanan terhadap mutu pelayanan sudah cukup bagus. Karena saat di lapangan kami melihat secara langsung bagaimana petugas dapat memberikan solusi terhadap masalah yang sedang dihadapi oleh masyarakat. Sehingga masyarakat merasa terbantu dan juga tidak dipersulit.

Menurut Parasuraman (2001:52) Hal ini memerlukan adanya penjelasan yang bijaksana, mendetail, membina, mengarahkan dan membujuk agar menyikapi segala bentuk-bentuk prosedur dan mekanisme kerja yang berlaku dalam suatu organisasi, sehingga bentuk pelayanan mendapat respon positif.

Berdasarkan teori diatas bahwa suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan. Dan Setiap pegawai dalam memberikan bentuk-bentuk pelayanan, mengutamakan aspek pelayanan yang sangat mempengaruhi perilaku orang yang mendapat pelayanan, sehingga diperlukan kemampuan daya tanggap dari pegawai untuk melayani masyarakat sesuai dengan tingkat penyerapan, pengertian, ketidaksesuaian atas berbagai hal bentuk pelayanan yang tidak diketahuinya. Maksudnya adalah bahwa pelayanan yang diberikan oleh

perangkat desa Pananjung pada dimensi *responsiveness* (pertanggungjawaban) mengenai tingkat tanggung jawab pihak pelayanan terhadap mutu pelayanan sudah cukup baik. Hal ini dapat dilihat bagaimana perangkat desa dapat bertanggungjawab terhadap kualitas atau mutu pelayanan dan juga mampu membantu atas setiap masalah yang dihadapi masyarakat. Sehingga masyarakat merasa terbantu dan merasa puas atas pelayanan yang diberikan.

4. *Competence* (Kompeten)

Kompetensi aparatur desa sangat diperlukan guna mendukung kegiatan di desa. Untuk itu dalam pelaksanaannya, aparatur desa harus mempunyai kecerdasan pengetahuan dan keterampilan yang berkaitan dengan pekerjaannya. Diharapkan dengan adanya kompetensi aparatur desa bisa memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian di lapangan bahwa mengenai kualitas pelayanan administrasi kependudukan di desa Pananjung kecamatan Pangandaran kabupaten Pangandaran mengenai tingkat kompetensi petugas pelayanan belum memadai. Melihat masih adanya pegawai yang kurang berpengalaman dan belum mendapatkan pelatihan-pelatihan secara keseluruhan yang terkait dengan pelayanan. Dan hal tersebut memang menghambat proses pelayanan.

Hambatan yang dialami yaitu petugas pelayanan yang kurang berpengalaman dan belum mendapatkan pelatihan yang memadai untuk memenuhi kompetensinya.

Adapun upaya yang dilakukan yaitu dengan mengikutsertakan petugas pelayanan pada kegiatan-kegiatan pelatihan yang terkait dengan pelayanan baik di internal desa atau eksternal. Dan

juga terus melakukan pengarahan secara langsung oleh atasannya. Menurut Spencer dalam Sudarmanto (2015) yaitu:

Berorientasi prestasi dan tindakan, membantu dan melayani orang lain, kemampuan mempengaruhi dan menciptakan dampak, kemampuan manajerial, dan kemampuan efektivitas pribadi.

Berdasarkan teori diatas bahwa orientasi prestasi dan tindakan terdiri dari 3 (tiga) hal yaitu semangat untuk berprestasi dan untuk mencapai target kerja, perhatian terhadap kualitas dan ketelitian kerja, serta proaktif dan inisiatif. Dimana yang dimaksud bagaimana semangat untuk berprestasi dan untuk mencapai target kerja, dan perhatian terhadap kualitas pelayanan dan ketelitian kerja. Maksudnya adalah bahwa pelayanan yang diberikan oleh perangkat desa Pananjung mengenai dimensi *competence* yaitu tingkat kompetensi petugas pelayanan belum berkualitas. Hal ini dapat dilihat dari masih adanya staff pelayanan yang kurang berpengalaman dan belum mendapatkan pelatihan-pelatihan yang dapat menyebabkan terhambatnya proses pelayanan yaitu pelayanan menjadi lama.

5. *Courtesy* (Kesopanan)

Pemberian layanan harus bersifat sopan, santun, disiplin dan ramah. Berdasarkan hasil penelitian di lapangan bahwa mengenai kualitas pelayanan administrasi kependudukan di desa Pananjung kecamatan Pangandaran kabupaten Pangandaran mengenai tingkat kesopanan dan keramahan sudah cukup baik. Kami juga memperhatikan secara seksama bagaimana petugas bersikap kepada masyarakat selama proses pelayanan terlihat begitu ramah, menyapa dan mengucapkan salam.

Menurut Tjiptono (2012: 175) berkenaan dengan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya (*trust*) dan keyakinan pelanggan (*confidence*).

Berdasarkan teori diatas bahwa pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun. Maksudnya adalah bahwa pelayanan yang diberikan oleh perangkat desa Pananjung mengenai indikator tingkat kesopanan dan keramahan yang telah ditampilkan oleh pihak penyelenggara atau pelaksana kepada masyarakat yang memiliki keperluan sudah bagus. Hal ini dapat dilihat dari respon masyarakat yang sedang dilayani merasa nyaman dan tidak ada rasa canggung.

6. *Credibility* (Jujur)

Pemberian layanan harus dilakukan dengan jujur dan terbuka baik antara petugas pelayanan dengan masyarakat atau sebaliknya. Berdasarkan hasil penelitian observasi di lapangan bahwa mengenai kualitas pelayanan administrasi kependudukan di desa Pananjung kecamatan Pangandaran kabupaten Pangandaran mengenai dimensi *credibility* tingkat kejujuran sudah sangat baik. Hal itu dapat dilihat dari tingkat kepercayaan masyarakat yang masih tinggi terhadap pelayanan administrasi di desa Pananjung. Menurut Mustari (2011 13-15) jujur adalah suatu perilaku yang didasarkan pada upaya menjadikan dirinya sebagai orang yang selalu dapat dipercaya dalam perkataan, tindakan, dan pekerjaan, baik terhadap dirinya maupun pihak lain. Jujur

merupakan suatu karakter moral yang mempunyai sifat-sifat yang positif dan mulia.

Berdasarkan teori diatas bahwa dalam melakukan pelayanan harus memiliki aspek kejujuran dalam segala hal, baik itu jujur dalam bentuk aturan, jujur dalam bentuk pembiayaan dan jujur dalam menyelesaikan pekerjaan tepat pada waktunya. Jika bersikap jujur maka petugas pelayanan dapat dipercaya dari berbagai aspek misalnya dari segi perkataannya, sikapnya, dalam melakukan bekerja, dan lain-lain. Maksudnya adalah bahwa pelayanan yang diberikan oleh perangkat desa Pananjung mengenai dimensi *credibility* tingkat kejujuran yang telah ditampilkan oleh pihak penyelenggara atau pelaksana kepada masyarakat sudah cukup baik. Hal itu dapat dilihat dari tingkat kepercayaan masyarakat yang masih tinggi terhadap pelayanan administrasi di desa Pananjung.

7. Security (Keamanan)

Pelayanan yang diberikan oleh pelaksana atau penyelenggara bersifat aman, nyaman dan di dasari oleh jaminan hukum. Berdasarkan hasil penelitian di lapangan bahwa mengenai kualitas pelayanan administrasi kependudukan di desa Pananjung kecamatan Pangandaran kabupaten Pangandaran mengenai tingkat keamanan dan kenyamanan juga sudah cukup bagus. Karena sudah tersedia polisi desa dan juga terpampang jadwal piket malam untuk menjaga keamanan di kantor desa. Sehingga masyarakat merasa aman dari segala gangguan atau bahaya lainnya selama menjalani proses pelayanan.

Menurut Tjiptono (2012: 175) berkenaan dengan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya

(trust) dan keyakinan pelanggan (confidence).

Berdasarkan teori diatas bahwa dalam melakukan pelayanan harus ada jaminan keamanan, terbebas dari berbagai bahaya dan resiko untuk meningkatkan kepercayaan dari masyarakat. Maksudnya adalah bahwa pelayanan yang diberikan oleh perangkat desa Pananjung mengenai dimensi *security* (keamanan) sudah cukup optimal. Hal ini dapat dilihat dengan adanya polisi desa dan juga terpampang jadwal piket malam untuk menjaga keamanan di kantor desa. Sehingga masyarakat merasa aman dan nyaman selama proses kegiatan pelayanan berlangsung.

8. Access (kemudahan akses)

Tempat atau lokasi mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi informatika dan informasi untuk mendapatkan pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian di lapangan bahwa mengenai kualitas pelayanan administrasi kependudukan di desa Pananjung kecamatan Pangandaran kabupaten Pangandaran mengenai dimensi *access* (kemudahan akses) lokasi atau posisi kantor desa Pananjung sangat mudah diakses. Karena lokasi desa Pananjung yang berada ditengah kota dan dekat dengan jalan utama, maka akses menuju kantor Desa bisa dengan berjalan kaki, menggunakan kendaraan pribadi atau kendaraan umum.

Aksesibilitas menurut Sheth dan Sisodia (2012:15) adalah sejauh mana pelanggan dapat dengan mudah memperoleh dan menggunakan produk. Menurut Jogiyanto (2007: 115) *Kemudahan* didefinisikan sebagai sejauh mana seorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha. Berdasarkan teori diatas

bahwa dalam melakukan pelayanan tempat dan lokasi serta sarana pelayanan harus memadai dan mudah dijangkau oleh masyarakat, serta dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika yang ada. Maksudnya adalah bahwa pelayanan yang diberikan oleh perangkat desa Pananjung mengenai dimensi *access* (kemudahan akses) lokasi atau posisi kantor desa Pananjung sangat mudah diakses. Hal ini dapat dilihat lokasi desa Pananjung yang cukup strategis karena berada di tengah kota dan tidak jauh dari jalan utama, sehingga mempermudah masyarakat yang akan datang ke desa untuk melakukan kegiatan pelayanan administrasi kependudukan.

9. *Communications* (Komunikasi)

Dengan adanya komunikasi yang baik dari aparat desa dalam memberikan pelayanan kepada pemohon pelayanan diharapkan petugas pelayanan khususnya pada pelayanan administrasi kependudukan dapat melayani dan memenuhi keinginan masyarakat dalam pelayanan, dapat mendengar aspirasi dari masyarakat dan juga bisa menyampaikan informasi yang terbaru kepada masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian di lapangan bahwa mengenai kualitas pelayanan administrasi kependudukan di desa Pananjung kecamatan Pangandaran kabupaten Pangandaran mengenai komunikasi petugas dalam memberikan pelayanan kepada pemohon pelayanan cukup baik dan dapat melayani pemohon dengan kebutuhannya dari pemohonnya dengan menjelaskan keterangan-keterangan yang diperlukan.

Menurut Ig. Wursanto (2003: 157) komunikasi dalam organisasi adalah suatu proses penyampaian informasi, ide-ide diantara para anggota organisasi secara

timbal balik dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Berdasarkan teori diatas bahwa tidak ada kehidupan manusia tanpa komunikasi. Dengan komunikasi manusia dapat berbicara, saling bertukar gagasan, ide, pengalaman, kepandaian dan dapat saling berbagi kebahagiaan maupun kesedihan. Demikian pula di dalam organisasi yang di dalamnya melibatkan banyak orang, komunikasi merupakan salah satu unsur vital. Tanpa komunikasi, perkembangan dan pertumbuhan organisasi tidak akan terwujud. Komunikasi dalam organisasi akan berjalan dengan baik apabila arus informasi dalam organisasi tidak mengalami hambatan. Di samping itu, karyawan harus memiliki kemampuan dalam berkomunikasi, sopan santun, ramah dan bertanggung jawab penuh terhadap pelanggan, serta memiliki pengetahuan yang baik dalam memahami kebutuhan pelanggan. Maksudnya adalah bahwa pelayanan yang diberikan oleh perangkat desa Pananjung mengenai dimensi *communication* komunikasi petugas dalam memberikan pelayanan kepada pemohon pelayanan sudah cukup berkualitas. Hal ini dapat dilihat bahwa perangkat desa telah memberikan pelayanan kepada pemohon pelayanan dengan cukup baik dan melayani pemohon sesuai dengan kebutuhannya.

10. *Understanding the Customer* (mengerti akan pelanggan)

Dengan adanya perhatian yang tulus dan bersifat individu atau pribadi yang diberikan antara pemberi layanan kepada pengguna layanan atau masyarakat, dengan berupaya memahami keinginan serta harapan penggunaan layanan diharapkan keduanya mampu memiliki suatu pengertian dan pengetahuan yang sama tentang penggunaan layanan secara

spesifik. Berdasarkan hasil penelitian di lapangan bahwa mengenai kualitas pelayanan administrasi kependudukan di desa Pananjung kecamatan Pangandaran kabupaten Pangandaran mengenai kemampuan petugas dalam mengerti akan pelanggan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah baik, karena masyarakat merasa sudah terpenuhi apa yang menjadi harapannya.

Menurut Tjiptono, (2012:175) perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.

Berdasarkan teori diatas bahwa setiap kegiatan atau aktivitas pelayanan memerlukan adanya pemahaman dan pengertian dalam kebersamaan asumsi atau kepentingan terhadap suatu hal yang berkaitan dengan pelayanan. Pelayanan akan berjalan dengan lancar dan berkualitas apabila setiap pihak yang berkepentingan dengan pelayanan memiliki adanya rasa empati atau perhatian (empathy) dalam menyelesaikan atau mengurus atau memiliki komitmen yang sama terhadap pelayanan. Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoprasian yang nyaman bagi pelanggan. Maksudnya adalah bahwa pelayanan yang diberikan oleh perangkat desa Pananjung mengenai dimensi *understanding the customer* kemampuan petugas dalam mengerti akan pelanggan

dalam memberikan pelayanan kepada pemohon pelayanan sudah sangat baik. Hal ini dapat dilihat bahwa perangkat desa yang mampu memahami dan memberikan apa yang diharapkan oleh masyarakat. Begitu juga masyarakat merasa sudah terpenuhi kebutuhannya.

D. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Desa Pananjung belum optimal, dilihat dari 10 dimensi yang dijadikan alat ukur kualitas pelayanan, terdapat indikator yang belum dapat direalisasikan dengan maksimal dan masih mengalami hambatan dalam pelaksanaannya yaitu pada dimensi *tangibles* yaitu dalam fasilitas fisik belum tersedianya ruangan khusus ibu menyusui atau pojok asi dan juga belum adanya fasilitas khusus penyandang disabilitas. Kemudian pada dimensi *reliability* yaitu belum adanya Standard Operasional Pelayanan (SOP) yang tertulis mengenai tata cara pengurusan administrasi kependudukan misalnya dalam pembuatan KTP, KK dan lain-lain. Dan yang terakhir dimensi *competency* yaitu kompetensi petugas bagian pelayanan yang belum memadai. Akan tetapi, beberapa dimensi lainnya sudah diterapkan dengan baik seperti *responsiveness* (pertanggunganjawaban), *courtesy* (sopan), *credibility* (jujur), *security* (aman), *access* (kemudahan), *communications* (komunikasi), dan *understanding the customer* (mengerti akan pelanggan).

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka saran yang dapat peneliti ajukan dalam penelitian kualitas pelayanan administrasi kependudukan di desa Pananjung kecamatan Pangandaran

kabupaten Pangandaran adalah sebagai berikut:

- a. Agar kualitas pelayanan administrasi kependudukan dapat berjalan dengan baik, maka sebaiknya dilakukan upaya pemenuhan fasilitas fisik yang ada yaitu dengan menyediakan ruangan khusus ibu menyusui atau pojok asi dan juga menyediakan fasilitas untuk pengguna disabilitas misalnya ruang tunggu khusus disabilitas.
- b. Selain itu untuk meningkatkan kualitas pelayanan sebaiknya dibuatkan prosedur atau SOP tertulis, agar petugas pelayanan dapat bekerja sesuai dengan panduan SOP. Begitu juga dengan masyarakat akan lebih mudah memahami alur pembuatan dokumen yang terkait dengan administrasi kependudukan seperti KTP, KK dan lain sebagainya.
- c. Kemudian yang terakhir untuk meningkatkan kompetensi SDM, disarankan agar ada panduan khusus untuk pekerja yang baru bergabung agar mudah dan cepat memahami proses kerja di bidang pelayanan administrasi kependudukan. Dan juga adanya agenda pelatihan untuk aparatur desa yang baru. Sehingga bisa meminimalisir kesalahan dan mempercepat dalam pelayanan.

E. DAFTAR PUSTAKA

BUKU :

Sedarmayanti, 2013, *Reformasi Administrasi Publik Reformasi Birokrasi Dan Kepemimpinan Masa Depan*, Bandung: Reflika Aditama.

Arikunto, Suharsimi. 2013, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT Rineka Cipta.

Barata, Atep Adya. 2003. *Dasar- Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Gramedia. Pustaka.

Boediono, 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.

Jogiyanto, 2007. *Sistem Informasi Keperilakuan*. Edisi Revisi. Yogyakarta: Andi Offset

Hadari, Nawawi. 2001. *Metode Penelitian Sosial*. Yogyakarta: Gadjah Mada.

Hardiansyah, 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.

Hardiansyah, 2018. *Kualitas Pelayanan Publik (edisi revisi)*. Yogyakarta: Gava Media.

Moleong, L. J. 2017. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja.

Mustari, M. 2011. *Nilai Karakter*. Yogyakarta: Laksbang Pressindo

Pasolong, Harbani. 2013. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta

Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Silalahi, Ulber. 2012. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: Reflika Aditama

Sugiyono, 2007. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono, (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&B*. Bandung: PT Alfabet.

Sinambela, L. P. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.

Winarno, Surakhmad. 2004. *Pengantar Penelitian Ilmiah, Dasar, Metode, dan Teknik*. Bandung: Tarsito

- Danial Ndilu Hamba Banju, 2019, *Pelayanan Pemerintah Desa Dalam Pengurusan Administrasi Kependudukan*
- Muhammad Rizky Faisal, 2017, Analisis Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kabupaten Mamuju Tengah
- Rahma Yunita, 2017, *Studi Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Desa Bukit Makmur Kecamatan Kaliorang Kabupaten Kotai Timur*, *eJournal Pemerintahan Integratif*, Volume 5
- Syahdan, 2018, *Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Kelurahan Kali Kecamatan Biau Kabupaten Buol*, Volume 6 Nomor 6 juni 2018.
- Administrasi Kependudukan, diakses di <https://media.neliti.com> pada 21 April 2021
- Unsur-unsur dan Ciri-ciri Pelayanan Publik, diakses di www.Kajianpustaka.com, pada 13 Juli 2021
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang *pelayanan publik*
- Peraturan pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang *pelaksanaan UU 23 tahun 2006*
- Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang *Desa*
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang *Pemerintah Daerah*
- Undang-Undang No.23 Tahun 2006 tentang *Administrasi Kependudukan*
- Peraturan pemerintah Nomor 47 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 2014 tentang *Peraturan Pelaksanaan*
- Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang *Desa*
- PAN Nomor 63/ KEP/M.PAN/7/2003 tentang *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai penyempurnaan Keputusan Men. PAN Nomor 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum.*
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2016 Tentang *Administrasi Pemerintahan Desa*
- Peraturan pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang *pelaksanaan UU 23 tahun 2006*