



Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Dayeuhkolot Kecamatan Sagalaherang Kabupaten Subang

Silvia Ardayanti

PT. Hensom Purwadadi Subang

ardayantisilvia@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini mengkaji dan menganalisis mengenai Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Dayeuhkolot Kecamatan Sagalaherang Kabupaten Subang. Penelitian ini dilatar belakangi dengan belum optimalnya pembinaan terhadap masyarakat tentang dokumen- dokumen kependudukan, sarana dan prasarana yang kurang memadai, dan belum optimalnya dalam kepastian biaya. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Desa Dayeuhkolot. Penelitian ini mengacu pada teori Agus Dwiyanto bahwa kualitas pelayanan dapat diukur dengan indikator sikap petugas, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, fasilitas pelayanan, dan biaya pelayanan. Metode penelitian yang dipakai adalah metode kualitatif, yang bertujuan untuk mencari, menganalisis dan mengelola dari peristiwa langsung dilapangan dengan wawancara dan observasi tentang Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Desa Dayeuhkolot Kecamatan Sagalaherang Kabupaten Subang. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Dayeuhkolot masih belum optimal dikarenakan Desa Dayeuhkolot masih memerlukan evaluasi dari segi pembinaan terhadap masyarakat, sarana dan prasarana. Oleh karena itu harus adanya sebuah perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan Administrasi kependudukan di Desa Dayeuhkolot Kecamatan Sagalaherang Kabupaten Subang.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan

Abstract

This study examines and analyzes the Quality of Population Administration Services in Desa Dayeuhkolot Kecamatan Sagalaherang Kabupaten Subang. This research is motivated by the lack of optimal guidance for the community regarding population documents, inadequate facilities and infrastructure, and inadequate costcertainty. The purpose of this study was to determine the quality of population administration services in Desa Dayeuhkolot. This study refers to Agus Dwiyanto's theory that service quality can be measured by indicators of the attitude of the officers, service procedures, service time, service facilities, and service costs. The research method used is a qualitative method, which aims to find, analyze and manage direct



field events with interviews and observations about the Quality of Population Administration Services in Desa Dayeuhkolot Kecamatan Sagalaherang Kabupaten Subang. Based on the research results, it is known that the Quality of Population Administration Services in Desa Dayeuhkolot is still not optimal because Desa Dayeuhkolot still requires evaluation in terms of community development, facilities and infrastructure. Therefore, there must be an improvement to improve the quality of population administration services in Desa Dayeuhkolot Kecamatan Sagalaherang Kabupaten Subang.

Keywords : *Service Quality*

Pendahuluan

Pelayanan merupakan tugas utama dari aparaturnya pemerintah sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Kesadaran perlunya pelayanan publik yang baik dan memuaskan sebenarnya telah tumbuh dari diri pemerintah, namun belum diikuti dengan pelaksanaan oleh instansi penyelenggara pelayanan publik seperti yang diharapkan. Pemerintah desa merupakan salah satu pihak yang mempunyai tugas dan bertanggungjawab dalam pemberian tergantung kualitas dan kuantitasnya.

Pelayanan publik yang berkualitas merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan. Pelayanan yang sesuai dengan undang - undang, Dalam pasal 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”.

Tolak ukur yang digunakan berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum dalam penyelenggaraan pelayanan untuk acuan penilaian kualitas pelayanan yaitu standar pelayanan. Standar pelayanan ini untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Komponen standar pelayanan meliputi prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, produk pelayanan, biaya pelayanan, sarana dan prasarana, kompetensi petugas pemberi pelayanan.

Jika suatu instansi pemerintah dan lembaga lainnya mampu menerapkan standar kualitas pelayanan tersebut maka sudah dapat dikatakan bahwa instansi pemerintah dan lembaga tersebut telah memberikan kualitas pelayanan yang baik sesuai apa yang diharapkan masyarakat. Masih banyak yang harus dikoreksi dari pelayanan publik di Indonesia ini dan tidak menutup kemungkinan di Desa Dayeuhkolot yang menjadi salah satu dari pelaksanaan pelayanan publik.

Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dimana terciptanya hubungan antara pengguna maupun pemberi pelayanan. Pelayanan publik berkaitan dengan Sikap petugas, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, fasilitas, dan biaya pelayanan. Apabila layanan yang diberikan sudah sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pengguna layanan, maka dapat dikatakan layanan tersebut merupakan layanan yang berkualitas. Sebaliknya jika layanan yang diberikan tidak sesuai yang diharapkan oleh



pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut tidak berkualitas. Baik buruknya kualitas layanan bukan berdasarkan sudut pandang atau persepsi penyedia layanan melainkan berdasarkan pada persepsi penerima layanan.

Aparatur pemerintah memiliki peranan penting dalam meningkatkan kemandirian desa untuk memberikam bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Dalam kehidupan manusia mempunyai tujuan untuk memenuhi kebutuhan kehidupannya. Salah satu kebutuhan masyarakat yang sangat penting adalah pelayanan publik. Pelayanan publik yang dilaksanakan berkaitan dengan proses pengurusan administrasi kependudukan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Namun dalam memenuhi kebutuhannya masih banyak kendala yang dihadapi oleh masyarakat. Aparat pemerintah sebagai birokrat dan sebagai pemerintah dituntut untuk mampu menangani kendala - kendala yang dihadapi dalam usaha - usaha pelayanan publik terutama jenis pelayanan administrasi. Aparat pemerintah harus mampu melaksanakan fungsi utamanya yaitu

memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan efektif dan efisien.

Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesi Nomor 47 Tahun 2016 Tentang Administrasi Pemerintahan Desa menjelaskan tentang bahwa dalam rangka mewujudkan tertib administrasi desa yang mampu berfungsi sebagai sumber data dan informasi dalam penyelenggaraan pemerintah desa, pelaksanaan pembangunan, pembinaan kemasyarakatan dan pemberdayaan masyarakat, perlu menetapkan Peraturan Menteri Dalam Negeri tentang Administrasi Pemerintahan Desa. Pada Bab II Ruang Lingkup pada pasal 2 dijelaskan bahwa ruang lingkup administrasi desa terdiri dari Administrasi

Umum, Administrasi Penduduk, Administrasi Keuangan, Administrasi Pembangunan, dan Administrasi Lainnya. Pada penelitian ini peneliti akan lebih di fokuskan pada pelayanan adminitrasi yang sering dibutuhkan oleh masyarakat yakni administrasi penduduk. Dalam Administrasi Penduduk Pasal 6 Administrasi Penduduk sebagaimana dimaksud pada ayat (2) meliputi :

1. Buku Induk Penduduk
2. Buku Mutasi Penduduk Desa
3. Buku Rekapitulasi Jumlah Penduduk
4. Buku Penduduk Sementara dan
5. Buku Kartu Tanda Penduduk dan Buku Kartu Keluarga.

Berikut merupakan data tahunan pengurusan administrasi kependudukan di Kabupaten Subang 2 tahun terakhir di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Subang sebagai berikut :

Tabel 1.1

Jumlah Pengurusan Administrasi Kependudukan Kabupaten Subang

INDIKATOR	PENERBITAN
-----------	------------



	TAHUN 2019	TAHUN 2020
Kepemilikan KTP	79 %	73,78 %
Kepemilikan Kartu Keluarga	78,99 %	79,65 %
Kepemilikan Akta Kelahiran	67,13 %	59,88 %

Sumber : *Lakip Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil 2021*

Berdasarkan tabel jumlah pengurusan administrasi kependudukan kabupaten Subang di atas bahwa, penerbitan administrasi kependudukan pada tahun 2019-2020 mengalami penurunan dalam pengurusan KTP dan Akta

Kelahiran. Pada tahun 2019 dari penduduk subang yang berjumlah 1.560.293 jiwa ada 79 % jiwa yang melakukan pengurusan KTP di kabupaten Subang sedangkan pada tahun 2020 mengalami penurunan dalam pengurusan KTP yang mencapai 73,78%. Akan tetapi dalam pengurusan Akta kelahiran 2019 sebanyak 67,13 % mengalami penurunan yang pesat pada tahun 2020 dengan pengurusan akta kelahiran mencapai 59,88 % dari penduduk yang berjumlah 1.560.293 jiwa. Namun untuk kepemilikan kartu keluarga pada tahun 2019 sebanyak 78,99 % mengalami sedikit peningkatan pada tahun 2020 dengan kepemilikan kartu mencapai 79,65 % dari penduduk Subang yang berjumlah 1.560.293 jiwa.

Kabupaten Subang memiliki 30 Kecamatan, 8 Kelurahan, dan 245 Desa, salah satunya Desa Dayeuhkolot, Desa ini memiliki 4 Dusun dengan jumlah penduduk sebanyak 5.289 jiwa atau dengan jumlah kepala keluarga sebanyak 1.919. Desa Dayeuhkolot juga menyediakan pelayanan pengurusan administrasi kependudukan, namun sejauh ini pelayanan administrasi yang dilaksanakan di Desa Dayeuhkolot masih jauh dari yang diharapkan. Hal ini terlihat dari hasil peninjauan awal terkait pelayanan administrasi kependudukan di Desa Dayeuhkolot. Berdasarkan data awal yang diperoleh dari beberapa narasumber, dapat disimpulkan bahwa terkait pelayanan administrasi kependudukan di Desa Dayeuhkolot masih tergolong lemah. Hal mendasar dari lemahnya kualitas pelayanan administrasi kependudukan Desa Dayeuhkolot terletak pada masih kurangnya pembinaan dari petugas, sarana dan prasarana pelayanan serta kepastian biaya pelayanan. Menurut peneliti hal - hal yang telah disebutkan tersebut akan mempengaruhi kualitas pelayanan administrasi kependudukan Desa Dayeuhkolot.

Tujuan utama dari pelayanan publik adalah kepuasan masyarakat. Kepuasan ini terwujud apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan atau lebih baik dari standar pelayanan tersebut. Pada kenyataannya masih banyak terdengar keluhan masyarakat mengenai pelayanan administrasi kependudukan yang di anggap tidak memuaskan harapan masyarakat. Keluhan - keluhan masyarakat yang sering terdengar antara lain : Yang pertama, tidak adanya pembinaan kepada masyarakat tentang dokumen - dokumen kependudukan. sehingga tingkat pemahaman masyarakat terhadap hukum



pengurusan dokumen – dokumen kependudukan masih rendah. Hal ini terlihat dari rendahnya tingkat pemahaman masyarakat tentang urgensi dokumen kependudukan yang harus dimiliki seperti akta kelahiran, Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK). Dan biasanya masyarakat baru akan mengurus dokumen-dokumen kependudukan tersebut jika mereka benar – benar membutuhkannya, yang mana biasanya digunakan untuk persyaratan masuk sekolah ataupun persyaratan untuk masuk bekerja. Hal ini disebabkan karena mindset utilitas dokumen kependudukan yang rendah dimana penggunaannya sebatas insidental pada momen – momen tertentu sehingga bagi masyarakat dirasakan tidak begitu penting untuk dimiliki kalau belum mendesak. Selain itu juga akta kelahiran mempunyai bukti tertulis seorang anak atas identitas kewarganegaraan, karena masih banyak nya masyarakat yang belum mengerti arti pentingnya pengurusan dokumen kependudukan, sehingga banyak masyarakat memilih untuk menunda membuat dokumen-dokumen kependudukan tersebut dan akan mengurusnya sampai benar-benar mendesak. Berdasarkan hasil peninjauan awal, rendahnya partisipasi masyarakat dalam pengurusan administrasi kependudukan dapat dilihat dari jumlah pengurusan akta kelahiran di Desa Dayeuhkolot sebagai berikut :

Tabel 1.2
Jumlah Pengurusan Akta Kelahiran Desa Dayeuhkolot

PENERBITAN	
TAHUN 2019	TAHUN 2020
60	57
Jumlah : 117	

Sumber : Kantor Desa Dayeuhkolot

Pembuatan Akta Kelahiran di atas jika dibandingkan dengan jumlah anak usia 0-4 tahun pada tahun 2020 di Desa Dayeuhkolot sebanyak 274 jiwa dengan jumlah laki - laki 142 jiwa dan perempuan 132 jiwa, persentase antara jumlah anak usia 0-4 tahun dengan penerbitan akta kelahiran di Desa Dayeuhkolot pada tahun 2019-2020 sebesar 42,7% dari data tersebut terlihat rendahnya partisipasi masyarakat dalam kepemilikan akta kelahiran anak di Desa Dayeuhkolot.

Selanjutnya, mengenai Sarana dan prasarana pelayanan administrasi kependudukan yang kurang memadai, Sarana dan prasarana juga merupakan sumberdaya fisik yang harus ada dan terpenuhi sebelum suatu jasa dapat ditawarkan kepada masyarakat. sarana juga sifatnya untuk mempermudah masyarakat dalam melakukan suatu aktivitas. Kurangnya sarana dan prasarana ini terlihat dari kurangnya ketersediaan Formulir Kartu Keluarga yang seharusnya telah disediakan



dikelurahan dan kurangnya komputer sebagai sarana, karena pelayanan administrasi kependudukan masih dengan cara manual dengan mengisi formulir yang banyak kolomnya sehingga membutuhkan waktu yang lama dalam pengisian, apa lagi jika pengisiannya dilakukan oleh masyarakatnya sendiri. Pengisian formulir yang masih manual dan kolom yang banyak seringkali data yang dimasukkan tidak valid karena adanya kesalahan dalam penulisan. Sarana dan prasarana salah satu faktor yang mendukung kelancaran pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan. Dari aspek ini maka apa yang dimiliki kantor desa Dayeuhkolot belum dapat memenuhi standar yang dibutuhkan untuk mengakomodasi kebutuhan. Permasalahan tersebut mengakibatkan terjadinya tidak optimalnya pelayanan administrasi kependudukan, hingga banyak keluhan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

Selanjutnya mengenai kepastian biaya. Dalam pelayanan administrasi kependudukan ini tidak ada biaya yang ditetapkan, hanya saja masyarakat merasa enggan untuk mengurus dokumen-dokumen kependudukan sendiri karena terlalu banyaknya proses yang harus dilalui dan membutuhkan waktu yang lama. Sehingga banyak masyarakat yang lebih memilih jalan pintas dengan menggunakan jasa calo (penyedia jasa) untuk pengurusannya, dan mengharuskan masyarakat mengeluarkan banyak biaya pelayanan. Contohnya dalam pembuatan KTP Biasanya biaya yang dikeluarkan sekitar Rp.150.000,-, yang beralasan untuk biaya transportasi dan untuk biaya administrasi ke petugas Dinas Kependudukan. Dengan alasan tersebut pelayanan administrasi kependudukan yang seharusnya gratis jadi mengeluarkan biaya. Adanya pelayanan administrasi kependudukan di tingkat desa yang seperti ini membuat masyarakat tidak perlu membuang - buang waktu untuk menunggu, meskipun harus mengeluarkan biaya. Cukup menyerahkan persyaratan administrasi ke petugas desa dan pengurusan selanjutnya akan dilakukan oleh petugas desa.

Berdasarkan fenomena di atas maka peneliti menduga, belum maksimalnya dalam pelayanan administrasi kependudukan di Desa Dayeuhkolot Kecamatan Sagalaherang Kabupaten Subang. Yang ditandai dengan beberapa indikator permasalahan antara lain :

1. Pembinaan petugas mengenai Administrasi Kependudukan di Desa Dayeuhkolot belum terlaksana dengan baik hal tersebut terlihat dari adanya masyarakat yang mengabaikan untuk pembuatan Kartu Tanda
2. Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK) dan Akta kelahiran.
3. Sarana dan prasarana yang mendukung pelayanan belum maksimal.
4. Kurangnya informasi dari petugas Administrasi Kependudukan mengenai biaya yang dibutuhkan saat melakukan pengurusan administrasi kependudukan. Pelayanan administrasi kependudukan yang diberikan masih membutuhkan biaya yang relatif tinggi dari biaya yang ditentukan.

Oleh karena itu, dalam pemaparan latar belakang di atas peneliti terdorong untuk melakukan sebuah penelitian terhadap suatu instansi yang menyediakan pelayanan administrasi kependudukan untuk menunjang kesejahteraan masyarakat yaitu Desa Dayeuhkolot Kecamatan Sagalaherang Kabupaten Subang dengan bertujuan untuk mengetahui dan memperbaiki bagaimana pelayanan administrasi kependudukan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dan diharapkan bisa membantu semua kalangan masyarakat dan juga Desa Dayeuhkolot menjadi lebih baik lagi.



Kerangka Teori

Kualitas Pelayanan Publik

Pemberian pelayanan yang baik merupakan salah satu upaya penyediaan pelayanan untuk menciptakan kepuasan bagi para penerima pelayanan. Jika layanan yang diterima atau yang dirasakan sesuai dengan harapan penerima layanan maka dapat dikatakan pemberi layanan tersebut mempunyai kualitas yang baik, tetapi sebaliknya jika layanan yang diterima atau yang dirasakan lebih rendah dari pada yang diharapkan maka dapat dikatakan kualitas pelayanan itu buruk.

Kualitas pelayanan menurut Agus Dwiyanto (2008 : 342) dalam Reformasi pelayanan Publik menyatakan bahwa : “pelayanan yang diberikan oleh pemberi layanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam pemberian layanan. Standar pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik”.

Berdasarkan pendapat di atas, peneliti menganalisis bahwa dalam pemberian pelayanan yang berkualitas pemerintah atau lembaga lainnya sebagai pemberi layanan terhadap masyarakat harus memberikan pelayanan yang memuaskan dengan cara memberikan pelayanan yang sesuai dengan pedoman atau aturan yang telah ditetapkan guna untuk mencapai tujuan tertentu. Gasperz (2003: 4-5) mengatakan, “kata kualitas memiliki banyak definisi atau makna yang berbeda dan bervariasi dari yang konvensional sampai yang lebih strategis. Secara konvensional kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk seperti : performansi (performance), keandalan (reliability), mudah dalam penggunaan (ease of use), estetika (esthetics), dan sebagainya.

Kualitas pelayanan menurut Zaithaml (1990) dalam Hardiansyah (2011:40) mengatakan : “Servqual merupakan metode yang diturunkan secara empiris yang dapat digunakan oleh organisasi pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan”.

Berdasarkan pendapat di atas, peneliti menganalisis bahwa dalam memberikan pelayanan yang berkualitas, pemerintah atau lembaga lainnya sebagai pemberi layanan terhadap masyarakat harus menggunakan metode pemberian layanan guna untuk memenuhi kepuasan masyarakat. Sementara menurut Lenvinne dalam Hardiyansyah (2011:53) “produk dari suatu penyelenggaraan pelayanan publik di dalam negara demokrasi setidaknya harus memiliki tiga indikator, yaitu responsiveness, responsibility dan accountability”.

Berdasarkan pendapat tersebut, peneliti menganalisis bahwa di dalam negara yang demokrasi dalam penyelenggaraan pelayanan pemerintah terhadap masyarakat harus memenuhi responsiveness, responsibility dan accountability, sehingga masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah.

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1990). “kualitasSERVQUAL adalah metode empirik yang dapat digunakan oleh perusahaan jasa untuk meningkatkan kualitas jasa (pelayanan) mereka. SERVQUAL dibangun atas adanya perbandingan dua faktor utama yaitu persepsi pelanggan atas layanan yang mereka terima (perceived service) dengan layanan yang diharapkan atau diinginkan (expected service)”.

Kualitas pelayanan menurut J.Supranto adalah “hasil yang harus dicapai dan dilakukan dengan sebuah tindakan. Dimana tindakan tersebut tidak berwujud dan



mudah hilang namun dapat dirasakan dan dingat". Berdasarkan pendapat di atas, peneliti menganalisis bahwa dalam pemberian pelayanan yang berkualitas, pemerintah atau lembaga lainnya sebagai pemberi layanan terhadap masyarakat harus melakukan tindakan yang dapat di rasakan dengan baik oleh masyarakat agar hasilnya dapat dicapai dengan memuaskan.

Kualitas pelayanan menurut A.S. Moenir (2006:204) mengemukakan pendapat bahwa "Layanan yang cepat, menyenangkan, tidak mengandung kesalahan, mengikuti proses dan menyenangkan, tidak mengandung kesalahan, mengikuti proses dan prosedur yang telah ditetapkan lebih dahulu."

Berdasarkan pendapat di atas, peneliti menganalisis bahwa dalam pelayanan yang di harapkan masyarakat adalah pelayanan yang tidak membutuhkan waktu yang lama, tidak ada kesalahan, proses yang tertata dan beraturan. Dengan begitu masyarakat akan merasa puas dan pelayanan dapat dikatakan berkualitas.

Kualitas pelayanan publik menurut Ibrahim (2008:22) merupakan "suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut". Suatu rangkaian kegiatan masyarakat dengan penyedia layanan baik itu pemerintah atau lembaga lainnya, dalam kehidupan sehari - hari yang berkaitan dengan produk maupun jasa untuk memenuhi kebutuhannya. Bagi penyedia layanan atau pemerintah berperan penting dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Pelayanan yang berkualitas akan di rasakan oleh penerima layanan dan ditentukan saat terjadinya pemberian pelayanan.

Pengertian kualitas pelayanan menurut para ahli tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik merupakan pelayanan yang diberikan secara empiris yang digunakan oleh organisasi pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam pemberian layanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan secara umum harus memenuhi harapan - harapan penerima layanan dan memuaskan kebutuhan mereka. Namun, demikian meskipun definisi ini berorientasi pada penerima layanan, tidak berarti bahwa dalam menentukan kualitas pelayanan penyedia jasa harus menuruti semua keinginan penerima layanan.

Setiap pelayanan akan menghasilkan beragam penilaian yang datangnya dari pihak yang dilayani atau pengguna layanan. Pelayanan yang baik tentunya akan memberikan penilaian yang baik pula dari para penerima layanan, tapi apabila pelayanan yang diberikan tidak memberikan kepuasan, maka citra instansi pemberi layanan itu akan dikatakan buruk. Dengan demikian untuk dapat menilai sejauh mana mutu pelayanan publik yang diberikan aparat pemerintah, memang tidak bisa dihindari, bahwa menjadi tolak ukur kualitas pelayanan dapat ditelaah dari kriteria dimensi - dimensi kualitas pelayanan publik.

Agus Dwiyanto (2008:343-344) kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu :

1. Sikap Petugas
2. Perilaku tertentu yang harus ditonjolkan ketika berhadapan dengan penerima layanan.
3. Prosedur Pelayanan
4. Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan



- termasuk pengaduan.
5. Waktu Pelayanan
 6. Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dengan tepat waktu dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
 7. Fasilitas Pelayanan
 8. Penyedia sarana dan prasarana pelayanan yang memadai dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
 9. Biaya Pelayanan
 10. Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

Desa merupakan salah satu lembaga pemerintahan yang memiliki peran penting dalam kehidupan masyarakat. Salah satu tugas dari Desa adalah memberikan pelayanan publik administrasi kependudukan kepada masyarakat.

Penyelenggaraan administrasi kependudukan bertujuan untuk :

1. Memberikan keabsahan identitas dan kepastian hukum atas dokumen penduduk untuk setiap peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialami oleh penduduk.
2. Memberikan perlindungan status hak sipil penduduk.
3. Menyediakan data dan informasi kependudukan secara nasional mengenai pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil pada berbagai tingkatan secara akurat dan mudah di akses sehingga menjadi acuan bagi perumusan kebijakan dan pembangunan pada umumnya.
4. Mewujudkan tertib administrasi kependudukan secara nasional dan terpadu.
5. Menyediakan data penduduk yang menjadi rujukan dasar bagi sektor terkait dalam penyelenggaraan setiap kegiatan pemerintah, pembangunan dan kemasyarakatan.

Dengan itu pemerintah Desa juga di tuntut untuk memberikan pelayanan publik kepada masyarakat sebaik mungkin. Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan – pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam pendidikan, kesehatan, dan lain- lain. Namun pada kenyataannya pelayanan saat ini masih kurang dari yang diharapkan. Masih banyak beberapa masalah yang terkait dengan kualitas pelayanan publik.

Berbagai keluhan yang terjadi di instansi pemerintah penyedia layanan publik tepatnya dalam administrasi kependudukan di Desa Dayeuhkolot Kecamatan Sagalaherang Kabupaten Subang semakin membuat masyarakat kurang puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan administrasi kependudukan yang dilakukan petugas administrasi kependudukan di Desa Dayeuhkolot Kecamatan Sagalaherang Kabupaten Subang, perlu dilakukan analisis secara mendalam dengan pengukuran kualitas pelayanan yang mencakup Sikap Petugas, prosedur pelayanan, Waktu Pelayanan, Fasilitas pelayanan, dan Biaya pelayanan.

Berdasarkan alasan tersebut peneliti memutuskan untuk menggunakan teori yang dikemukakan oleh Agus Dwiyanto yang mengemukakan bahwa



dimensi pengukuran kualitas pelayanan meliputi :

1. Sikap Petugas
Perilaku tertentu yang harus ditonjolkan ketika berhadapan dengan penerima layanan.
2. Prosedur Pelayanan
Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
3. Waktu Pelayanan
Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dengan tepat waktu dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Fasilitas Pelayanan
Penyedia sarana dan prasarana pelayanan yang memadai dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
5. Biaya Pelayanan
Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

Faktor yang mempengaruhi pelayanan yaitu kesadaran aparat/petugas, faktor organisasi / lembaga, keterampilan pegawai. Maka dari proses pengukuran kualitas pelayanan tersebut dapat dilihat pegawai dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan di Desa Dayeuhkolot Kecamatan Sagalaherang Kabupaten Subang.

Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan 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 mengenai fakta-fakta atau fenomena - fenomena yang terjadi di lapangan. Penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk menggambarkan, melukiskan, menerangkan, menjelaskan dan menjawab secara lebih rinci permasalahan yang akan diteliti dengan mempelajari semaksimal mungkin seorang individu, suatu kelompok atau suatu kejadian. Dalam penelitian kualitatif manusia merupakan instrumen penelitian dan hasil penulisannya berupa kata - kata atau pertanyaan yang sesuai dengan keadaan sebenarnya.

Hasil dan Pembahasan

Untuk mengetahui kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Desa Dayeuhkolot Kecamatan Sagalaherang Kabupaten Subang saat ini, peneliti menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan publik yang dikemukakan oleh Agus Dwiyanto (2008 : 343 - 344) , yaitu sikap petugas, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, fasilitas pelayanan, dan biaya pelayanan. Selain itu peneliti juga meneliti apa yang menjadi faktor pendukung dan penghambat kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Desa Dayeuhkolot.

Dimensi Sikap Petugas

Sikap petugas menurut Agus Dwiyanto (2008 : 343) menyatakan bahwa "Perilaku tertentu yang harus di tonjolkan ketika berhadapan dengan penerima layanan". Dari definisi tersebut peneliti menganalisis bahwa sikap petugas adalah



Perlakuan atau sikap pribadi yang diberikan oleh penyedia layanan kepada penerima layanan dalam pengurusan administrasi kependudukan. Untuk mengetahui pelayanan pemerintah desa dalam pengurusan administrasi kependudukan di Desa Dayeuhkolot meliputi, Petugas melayani dengan sikap ramah dan sopansantun, Merespon setiap pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan, Petugas melayani dengan adil, dan pembinaan terhadap pengguna layanan.

Dalam proses pelayanan pembinaan terhadap masyarakat/pengguna layanan juga sangat penting bagi proses pelayanan. Jika pengguna layanan tidak mengerti pentingnya administrasi kependudukan maka pemerintah akan menemukan hambatan dalam hal pembangunan karena kependudukan merupakan basis utama dan fokus dari segala persoalan pembangunan. Hampir semua kegiatan pembangunan, baik yang bersifat sektoral maupun lintas sektor, terarah dan terkait dengan penduduk, atau dengan kata lain penduduk harus menjadi subjek sekaligus objek pembangunan. Kemudahan bagi penduduk untuk memperoleh akses pelayanan bidang kependudukan dan pencatatan sipil merupakan salah satu indikator keberhasilan pemerintah dalam memberikan perlindungan hukum kepada warganya.

Maka dari itu, untuk mengetahui pelayanan pemerintah Desa dalam pengurusan administrasi kependudukan di Desa Dayeuhkolot, terkait dimensi sikap petugas, peneliti melakukan wawancara dengan kepala seksi pemerintahan, beliau menjelaskan bahwa :

“Seharusnya seperti itu teh. Karena setiap ada rapat kami tidak lupa untuk terus mengingatkan kepada pegawai di bagian pelayanan agar tidak lupa untuk bersikap ramah dan sopan santun dan tidak membeda-bedakan kepada pengguna layanan yang datang. karena dengan kita ramah dan sopan santun kepada pengguna layanan yang datang maka pengguna layanan akan merasa senang dan itu memberikan poin yang baik untuk Desa kami sendiri” (24/01/2021).

Selain itu kepala seksi pemerintahan juga menjelaskan mengenai dimensi sikap petugas dalam merespon keluhan pengguna layanan dan pembinaan terhadap pengguna layanan, kepala seksi pemerintahan menjelaskan bahwa : “Menurut saya, respon kita di sini sudah sangat baik teh. Jika ada pengguna layanan yang datang, kita langsung menanyai keperluan pengguna layanan, Kalau ada keluhan masyarakat dapat disampaikan langsung kepada kami atau RT/RW nanti pada rapat koordinasi akan dibahas dan direspon dengan solusi teh. untuk pembinaan pengurusan administrasi kependudukan , Misalnya persyaratan yang harus di siapkan ketika ingin mendapatkan pelayanan administrasi pengguna layanan bisa bertanya kepada petugas nanti petugas akan membina masyarakat mengenai persyaratan nya apa saja dan pengguna layanan juga bisa bertanya melalui RT masing-masing” (24/01/2021).

Berdasarkan hasil pembahasan dengan Kepala seksi pemerintahan diatas bahwa, pelayanan sudah cukup baik karena pemerintah Desa menjalankan standar pelayanan, memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Pemerintah Desa juga menyesuaikan pelayanan dengan budaya tata krama, sopan dan santun warga setempat dan dalam pelayanan petugas tidak membeda-bedakan. keluhan pelayanan dapat disampaikan langsung kepada pemerintah Desa dan mitra



kerja pemerintah Desa (RT/RW). Akan dibahas pada rapat koordinasi dan merespon dengan solusi. Dalam pembinaan pengurusan administrasi kendumukiman, pemerintah desa menyampaikan lewat lisan dan tulisan. Informasi tertulis yaitu pemasangan persyaratan pengurusan administrasi pada papan informasi yang ada kantor Desa. Informasi lisan yaitu penyampaian lewat kepala-kepala dusun dan disampaikan kepada ketua RT/RW. Kemudian RT/RW menyampaikan langsung kepada masyarakat

Selanjutnya peneliti mewawancarai Petugas layanan terkait sikap petugas. Sikap petugas adalah Perlakuan atau sikap pribadi yang diberikan oleh penyedia layanan kepada pengguna layanan dalam pengurusan administrasi kendumukiman di Desa Dayeuhkolot yaitu :

“Menurut saya, kami sudah menjalankan pelayanan maksimal, sebagai petugas pemerintahan kami perlu memperhatikan sopan dan santun kepada masyarakat. Sebagai petugas pelayanan kami memberikan pelayanan administrasi kendumukiman kepada masyarakat tanpa membeda-bedakan masyarakat. Kami mengutamakan kepentingan masyarakat yang membutuhkan teh”. (24/01/2021)

Hasil pembahasan tersebut menunjukkan bahwa pelayanan di desa Dayeuhkolot sudah cukup baik karena pemerintah desa menjalankan tugas sebagai pelayan dengan memperhatikan kesopanan dan santun. Pemerintah desa tidak diskriminasi (membeda-bedakan) dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat dan mengutamakan kepentingan masyarakat yang membutuhkan pelayanan di Desa Dayeuhkolot.

Berdasarkan hasil pembahasan bersama pemerintah desa (penyedia layanan) diatas bahwa, pemerintah desa sudah cukup baik karena mengutamakan kepentingan masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Keluhan pelayanan dapat disampaikan langsung kepada pemerintah desa dan mitra kerja pemerintah desa (RT/RW). Akan dibahas pada rapat koordinasi dan merespon dengan solusi. Dalam pembinaan terkait pengurusan administrasi kendumukiman, pemerintah desa menyampaikan lewat lisan dan tulisan. Informasi tertulis yaitu pemasangan persyaratan pengurusan administrasi pada papan informasi yang ada kantor Desa. Informasi lisan yaitu penyampaian lewat kepala-kepala dusun dan disampaikan kepada ketua RT/RW. Kemudian RT/RW menyampaikan langsung kepada masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan Pemerintah Desa juga menyesuaikan budaya tata krama, sopan dan santun warga setempat,. Pemerintah desa tidak diskriminasi (membeda-bedakan karena itu semua merupakan kewajiban pemerintah desa sebagai penyedia layanan.

Selanjutnya peneliti juga melakukan wawancara dengan pengguna layanan dalam hal sikap petugas terkait dengan melayani dengan ramah dan sopan santun, merespon semua keluhan pengguna layanan, dan bersikap adil dalam memberikan pelayanan dalam pengurusan administrasi kendumukiman di Desa Dayeuhkolot, pengguna layanan menjelaskan bahwa:

“Alhamdulillah saya sebagai pengguna layanan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan pegawai, karena mereka melayani dengan ramah dan sopan santun, mereka melayani dengan tanggap, ketika saya datang kebalai desa mereka menyuruh saya untuk masuk dan disuruh duduk lalu



mereka menanyakan apa yang diperlukan sama saya lalu mereka melayaninya dengan baik." (24/01/2021)

Terkait dimensi sikap petugas pembinaan terhadap pengguna layanan, pengguna layanan menjelaskan bahwa :

"Untuk pembinaan khusus administrasi kependudukan gimana - gimananya setau saya tidak ada teh, tapi untuk pembinaan mengenai persyaratan yang harus saya siapkan ada. ketika saya datang ke balai desa dan menjelaskan maksud kedatangan saya apa, mereka langsung memberikan kertas yang berisi syarat-syarat yang harus saya bawa contohnya dalam pembuatan Akta kelahiran mereka langsung menunjukan kertas apa saja yang harus saya persiapkan dan mereka menjelaskan dengan baik" (24/01/2021).

Pengguna layanan yang lain juga menambahkan terkait dengan keramahan dan sopansantun, merespon semua keluhan pengguna layanan yang diberikan kepada pengguna layanan dalam pengurusan administrasi kependudukan di desa, beliau mengatakan bahwa :

"Iya teh, petugasnya melayani dengan ramah - ramah dan pegawai disini menghargai saya teh, responnya pegawai juga baik teh mereka menanyakan keperluan saya disini, mengerjakan keperluan saya dalam hal pelayanan dan dalam berbicara mereka sopan santun" (24/01/2021).

Selanjutnya mewawancarai masyarakat sebagai pengguna layanan juga menambahkan terkait dengan sikap adil petugas terhadap pengguna layanan yang diberikan kepada pengguna layanan dalam pengurusan administrasi kependudukan di desa, beliau mengatakan bahwa :

"Tidak membeda-bedakan semua dilayani sama dan saya juga belum pernah mengalami atau melihat pegawai yang membeda-bedakan pengguna layanan dalam melayani" (24/01/2021)

Berdasarkan hasil pembahasan dengan pengguna layanan di atas maka, pelayanan dikantor desa sudah cukup baik karena masyarakat dapat diperlakukan dengan sopan dan santun,petugas juga melayani semua kebutuhan pengguna layanan dengan baik dan petugas dalam memberikan pelayanan tidak didiskriminasi, Namun untuk pembinaan arti penting administrasi kependudukan belum ada.

Maka hal ini sependapat dengan teori yang dikemukakan oleh Agus Dwiyanto (2008: 343) terhadap sikap petugas dalam memberikan pelayanan pengurusan administrasi kependudukan di Desa Dayeuhkolot, pelayanan di Desa Dayeuhkolot sudah menerapkan dimensi Sikap petugas beserta indikatornya. Penilaian pelayanan administrasi kependudukan sudah sesuai dengan harapan masyarakat, petugas sudah memberikan pelayanan dengan sopan santun, adil dan tidak membeda - bedakan.

Namun pada pelaksanaannya masih terdapat indikator yang belum berjalan sesuai harapan masyarakat seperti pembinaan terhadap pengguna layanan dalam melakukan pelayanan. Pembinaan terhadap pengguna layanan ini hanya pembinaan mengenai persyaratan yang harus di siapkan saja untuk pembinaan arti pentingnya pengurusan administrasi kependudukan belum ada pembinaan.

Dimensi Prosedur Pelayanan



Prosedur pelayanan menurut Agus Dwiyanto (2008:343) menyatakan bahwa “Prosedur yang dibakukan bagi pemberi dan penerima layanan termasuk pengaduan dalam pelaksanaan pelayanan”. Memiliki prosedur Pelayanan Publik yang jelas memang penting untuk pedoman pegawai dalam melayani pengguna layanan dalam proses pelayanan karena dengan berpatokan kepada prosedur Pelayanan, proses pelayanan dapat berjalan dengan baik guna mencapai tujuan pelayanan khususnya di Desa Dayeuhkolot Kecamatan Sagalaherang Kabupaten Subang.

Untuk mengetahui pelayanan pemerintah Desa dalam pengurusan administrasi kependudukan di Desa Dayeuhkolot Kecamatan Sagalaherang Kabupaten Subang, terkait dimensi prosedur pelayanan terhadap pengguna layanan, maka peneliti melakukan wawancara dengan kepala seksi pemerintahan, beliau menjelaskan bahwa:

“Untuk Standar Pelayanan kita menggunakan standar pelayanan yang di atur dalam PERMENDAGRI No.2 tahun 2017 untuk standar pelayanan memang kita tidak di pasang ,karena itu berupa buku”(24/01/2021).

Berdasarkan hasil pembahasan dengan kepala seksi pemerintahan di atas maka, pelayanan sudah cukup baik dan petugas pelayanan sudah mengikuti standar pelayanan hal ini di buktikan dengan adanya peraturan PERMENDAGRI No. 2017 Tahun. Selain itu untuk memperkuat peneliti juga mewawancarai petugas pelayanan sebagai Petugas layanan, petugas pelayanan juga menjelaskan terkait memberikan kemudahan terhadap masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan di Desa Dayeuhkolot, beliau menjelaskan bahwa:

“Masyarakat hanya perlu menyiapkan persyaratan yang dibutuhkan saja yang mengurusnya biar pegawai desa yang membantu mengecek ulang kelengkapannya lengkap atau tidak. Selanjutnya biar pegawai yang mengurusnya. Jika masyarakat tidak mempunyai waktu untuk mengurus sendiri ke desa karena bekerja, masyarakat bisa menitipkannya ke RT dan biar RT yang mengurusnya ke desa”(24/01/2021)

Berdasarkan hasil pembahasan di atas maka, pelayanan administrasi kependudukan di Desa Dayeuhkolot sudah cukup baik. Pemerintah desa telah memberikan kemudahan dalam pelaksanaan pelayanan terhadap pengguna pelayanan, pengguna layanan yang tidak mempunyai waktu untuk mengurus administrasi kependudukan karena bekerja, pengguna layanan hanya menyiapkan persyaratan apa saja yang diperlukan dan bisa menitipkan melalui RT masing- masing, yang mengurus ke desa biar RT dan petugas pelayanan lah yang mengurus proses administrasi kependudukan.

Berdasarkan hasil pembahasan dengan pemerintah desa (penyedia layanan) terkait dimensi prosedur dan kemudahan dalam proses pelayanan maka, pemerintah desa sudah cukup baik karena Pemerintah desa dalam memberikan pelayanan mengikuti PERMENDAGRI No.2 Tahun 2017 untuk prosedur pelayanan mereka sudah memasangnya didepan ruang pelayanan dan pemerintah juga telah memberikan kemudahan terhadap pengguna layanan yang tidak mempunyai waktu untuk mengurus administrasi kependudukan karena bekerja. Pemerintah desa memberikan kemudahan untuk itu bisa mengurus melalui RT masing- masing, sehingga yang mengurus ke Desa adalah RT nya masing-masing.

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan masyarakat sebagai pengguna



layanan terkait Prosedur pelayanan dan kemudahan dalam pengurusan administrasi kependudukan di Desa Dayeuhkolot Kecamatan Sagalaherang Kabupaten Subang, menjelaskan bahwa:

“petugas telah memberikan kemudahan kepada saya, kemarin juga saya kan gapunya Akta Kelahiran, terus saya kan mau membuatnya, untuk membuatnya petugas bilang harus menggunakan surat kehilangan dari kapolsek dan untuk pengurusan ke kapolsek sampai dibuatkan akta kelahiran yang mengurus semuanya petugasnya. Saya merasa terbantu, saya hanya perlu menyiapkan persyaratannya saja.” (24/01/2021)

Pernyataan senada juga diperkuat pengguna layanan yang, beliau mengatakan:

“Saya tidak tahu menahu masalah ada atau tidaknya standar pelayanan publik di Desa, yang saya tahu saya mengurus keperluan saya kemudian dilayani dengan cepat dan selesai. Tapi sepertinya ada, cuma saya tidak tahu bagaimana standar pelayanan publik disini.” (24/01/2021)

Berdasarkan hasil pembahasan dengan pengguna layanan diatas maka, pelayanan didesa Dayeuhkolot terkait prosedur pelayanan, standar pelayanan dan kemudahan pelayanan dalam pengurusan administrasi kependudukan sudah cukup baik karena masyarakat sebagai pengguna layanan telah di layani dengan baik dan petugas telah mempermudah pengguna layanan yang sibuk bekerja dalam pengurusan administrasi kependudukan di Desa Dayeuhkolot.

Berdasarkan hasil pembahasan diatas, maka hal ini sependapat dengan teori yang dikemukakan oleh Agus Dwiyanto (2008:343) terhadap prosedur pelayanan pegurusan administrasi kependudukan di Desa Dayeuhkolot. Dalam pelaksanaan pelayanan sudah menerapkan tahapan pelayanan, standar pelayanan dan petugas telah memberikan kemudahan dalam proses pelayanan. Penilaian pelayanan publik sudah cukup baik dan sesuai dengan harapan masyarakat. Hal ini terbukti karena tidak ada keluhan dari pengguna layanan terkait dimensi prosedur pelayanan dan dalam proses pelayanan administrasi kependudukan ini, petugas pelayanan telah memberikan kemudahan terhadap pengguna layanan.

Dimensi Waktu Pelayanan

Menjalin hubungan atau komunikasi saja tidak cukup untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat, akan tetapi petugas di Kantor Desa harus dapat memegang kepercayaan dari masyarakat sebagai pengguna layanan. Hal tersebut dapat dilakukan dengan memberikan jaminan ketepatan waktu dalam pelayanan. Waktu yang tepat dalam menyelesaikan pekerjaan untuk suatu proses pelayanan merupakan hal yang penting, karena dengan menyelesaikan dengan tepat waktu maka tidak akan membuat pengguna layanan menjadi menunggu.

Kepala seksi pemerintahan menjelaskan terkait kepastian waktu dalam memberikan kepercayaan kepada pengguna layanan menjelaskan bahwa :

“Ada, untuk pembuatan administrasi kependudukan kita memiliki standar waktu penyelesaian dan itu tergantung dari apa yang di perlukan. Hanya saja terkadang kita tidak sesuai dengan jangka waktu yang seharusnya, karena itu juga terjadi ada masalah dari pusatnya. Contohnya Terkait KTP memang sering menjadi masalah tentang waktunya ya. Untuk KTP kami memberikan standar waktu tiga hari namun pada kenyataannya waktu yang



diperlukan untuk menyelesaikan pembuatan KTP mencapai enam sampai tujuh hari. Hal ini dikarenakan bahan dasar untuk membuat KTP, seperti kartu itu sendiri harus menunggu pengiriman dari kantor pusat yang membutuhkan waktu tidak sebentar. Itulah faktor utama yang menyebabkan waktu pembuatan KTP tidak sesuai dengan jangka waktu yang seharusnya yaitu tiga hari". (24/01/2021)

Berdasarkan hasil pembahasan dengan kepala seksi kepegawaian di atas maka, pelayanan administrasi kependudukan petugas pelayanan sudah berusaha sebaik mungkin untuk menyelesaikan tepat waktu hanya saja dalam pelaksanaannya masih belum memenuhi waktu yang telah ditentukan karena adanya keterbatasan ketersediaan bahan dasar pembuatan administrasi kependudukan dari pemerintah pusat. Sehingga kepastian waktu dalam pengurusan administrasi kependudukan belum terlaksana dengan baik.

Selain itu untuk memperkuat hasil penelitian, peneliti juga mewawancarai Petugas layanan, Beliau mengatakan bahwa :

"Kami memberikan jaminan tepat waktu teh dalam memberikan pelayanan. Tergantung jenis pelayanannya si teh. Seperti Kartu keluarga (3 hari), Kartu Tanda Penduduk (3 hari), Surat Keterangan Tinggal Sementara (SKTS) (3 hari), Surat Keterangan Perubahan Status Kewarganegaraan (3 hari), Surat Keterangan Ganti Nama (2 hari), Surat Keterangan Pindah Keluar Negeri (SKPLN) (2 hari), Surat Keterangan Datang Dari Luar Negeri (SKDLN) (2 hari), Pendaftaran Penduduk Orang Asing Tinggal tetap (5 hari), Surat Keterangan Tempat Tinggal (SKTT) untuk orang Asing Tinggal Terbatas (2 hari)" (24/01/2021)

Berdasarkan hasil pembahasan dengan petugas pelayanan di atas maka, pelayanan sudah cukup baik dan petugas pelayanan sudah menerapkan kepastian waktu dalam penyelesaian pengurusan administrasi kependudukan sesuai dengan jenis pelayanan yang di butuhkan oleh pengguna layanan administrasi kependudukan di Desa Dayeuhkolot.

Hasil pembahasan dengan aparat desa dapat disimpulkan bahwa pelayanan dalam pengurusan administrasi kependudukan di Kantor Desa sudah memiliki kepastian waktu seperti Seperti pelayanan Kartu keluarga (3 hari), Kartu Tanda Penduduk (3 hari), Surat Keterangan Tinggal Sementara (SKTS) (3 hari), Surat Keterangan Perubahan Status Kewarganegaraan (3 hari), Surat Keterangan Ganti Nama (2 hari), Surat Keterangan Pindah Keluar Negeri (SKPLN) (2 hari), Surat Keterangan Datang Dari Luar Negeri (SKDLN) (2 hari), Pendaftaran Penduduk Orang Asing Tinggal tetap (5 hari), Surat Keterangan Tempat Tinggal (SKTT) untuk orang Asing Tinggal Terbatas (2 hari). Hanya saja dalam pelaksanaan waktu penyelesaiannya belum terlaksana dengan baik hal ini disebabkan karena kurangnya ketersediaan bahan dasar pada pemerintah pusat sehingga pelaksanaan pengurusan administrasi kependudukan terhambat. Jaminan ketepatan waktu oleh petugas perlu di evaluasi agar pelayanan dapat berjalan dengan baik sehingga memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Pelayanan administrasi kependudukan di Desa Dayeuhkolot dilaksanakan pada hari Senin sampai Kamis yaitu pada pukul 08.00-15.00 WIB istirahat Pukul 12.00-13.00 WIB sedangkan pada hari Jum'at pada pukul 08.00-14.30 WIB istirahat pukul



11.30-13.00 WIB. Selanjutnya Peneliti melakukan wawancara dengan masyarakat sebagai pengguna layanan juga memberikan penjelasan pada dimensi ketepatan waktu pelayanan yaitu :

“Saya waktu itu mengurus KTP mbak, tapi tidak bisa sehari jadi kemudian saya dikasih bukti untuk pengambilan ketika KTP sudah selesai. Waktu itu pegawai memberikan jaminan tiga hari, tetapi sampai seminggu lebih belum jadi juga” (24/01/2021)

Sama halnya yang di katakan oleh pengguna layanan yang lainnya juga memberikan penjelasan pada dimensi ketepatan waktu pelayanan yaitu:

“Tergantung jenis pelayanannya sih teh. Kalo saya Tidak tepat waktu, karena waktu itu saya membuat KK janjinya 1 minggu tetapi ternyata jadinya 2 minggu lebih.” (24/01/2021)

Berdasarkan hasil pembahasan menunjukkan bahwa teori yang dikemukakan oleh Agus Dwiyanto (2008:343) terhadap waktu pelayanan tidak sejalan dengan pelaksanaan pelayanan pengurusan administrasi kependudukan di Desa Dayeuhkolot, dalam pengurusan administrasi kependudukan seharusnya ada standar waktu penyelesaian dan ketepatan waktu. Dalam pelaksanaannya, pemerintah desa sudah memiliki standar waktu pelayanan berdasarkan pelayanan apa yang dibutuhkan oleh pengguna pelayanan. Akan tetapi untuk ketepatan waktu, pemerintah desa sudah memberikan pelayanan pengurusan administrasi kependudukan semaksimal mungkin meskipun realisasinya belum dapat dirasakan sepenuhnya oleh pengguna pelayanan sehingga dalam pelaksanaannya masih belum memenuhi kepuasan masyarakat karena pelaksanaannya terkadang masih adanya keterlambatan, itu terjadi karena kurangnya ketersediaan blangko dalam pembuatan administrasi kependudukan di pemerintah pusat.

Hal ini dapat dijadikan sebagai evaluasi bagi Desa Dayeuhkolot untuk meningkatkan ketepatan waktu pelayanan menjadi lebih baik lagi. Sehingga pegawai dapat memberikan penyelesaian waktu yang tepat agar pengguna layanan tidak merasa kecewa dengan janji yang diberikan oleh petugas pelayan.

Dimensi Fasilitas Pelayanan

Fasilitas pelayanan menurut Agus Dwiyanto (2008 : 343) menyatakan bahwa “Penyedia sarana dan prasarana pelayanan yang memadai dalam penyelenggaraan pelayanan publik”. Fasilitas Pelayanan dalam proses pelayanan sangat dibutuhkan demi kelancaran proses pelayanan. Seperti Alat bantu dan kenyamanan fasilitas pelayanan yang digunakan dalam proses pelayanan. Alat bantu yang biasa digunakan oleh pegawai desa dalam menyelesaikan tugasnya adalah komputer, printer, dan kamera untuk keperluan pembuatan KTP. Adanya alat bantu sangat mendukung proses pelayanan sehingga pelayanan dapat dilakukan dengan cepat. Kenyamanan tempat dalam proses pelayanan juga sangat penting bagi pengguna layanan. Selain itu tempat pelayanan juga sangat mempengaruhi kualitas pelayanan Desa sebagai penyedia layanan publik harus memberikan kenyamanan tempat bagi pengguna layanan.

Penelitian terkait Fasilitas pelayanan berupa sarana fisik dan fasilitas pendukung pelayanan dalam pengurusan administrasi kependudukan di Desa Dayeuhkolot. Peneliti melakukan wawancara dengan Kepala seksi pemerintahan,



beliau memberikan informasi sebagai berikut :

“Dalam memberikan pelayanan dikantor desa selama ini, kami sudah berupaya memberikan pelayanan yang maksimal. Pelayanan ini tidak terlepas dari fasilitas pendukung pelayanan dikantor ini teh. Fasilitas seperti mushola 1 (satu), masyarakat yang sementara dikantor ataupun kami pemerintah desa jika mau sholat gak harus jalan jauh ke masjid teh. Untuk parkirannya kami juga menyediakan didepan teh. Masyarakat bisa parkir di situ. Toilet juga kami menyediakan 3 (tiga), jadi tidak antri jika mau ke toilet. Ruang pendukung seperti ruangan khusus pelayanan juga sudah ada teh disitu juga kami sediakan TV dan kipas angin. Jadi kami sengaja menyediakan TV. Kalau ada masyarakat yang datang ngurus apa saja yang diperlukan bisa menunggu dengan menonton TV yang sudah disediakan. Sarana dan prasarana lainnya juga ada 1 (satu) sepeda motor untuk mempercepat aktivitas luar desa maupun dalam desa. Juga ada laptop, komputer, dan printer yang diberikan kepada perangkat desa”. (24/01/2021)

Berdasarkan hasil pembahasan dengan kepala seksi pemerintahan diatas maka, dimensi fasilitas pelayanan dalam mendukung pelayanan administrasi kependudukan di Desa Dayeuhkolot mulai dari gedung, kendaraan, tempat parkir, toilet dan fasilitas lainnya sudah cukup baik. Namun perlu adanya penambahan pendingin Ruangan seperti AC.

Untuk menambah data terkait dimensi fasilitas pelayanan berupa sarana fisik dan fasilitas pendukung pelayanan pengurusan administrasi kependudukan di Desa Dayeuhkolot dengan mewawancarai petugas pelayanan bahwa :

“Menurut saya, fasilitas-fasilitas pendukung pelayanan di Desa Dayeuhkolot sudah cukup baik teh. Dikantor desa sendiri sudah menyediakan ruang pelayanan, ruang tunggu, hiburan televisi, kipas angin, mushola, toilet, tempat parkir juga disediakan. Jadi kami berupaya untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat, pada saat mereka ke kantor tidak merasa jenuh atau bosan menunggu layanan. Tentu ada juga kekurangan-kekurangan lain ya teh. Tapi kami akan berusaha maksimal dalam memberikan pelayanan”. (24/01/2021).

Berdasarkan hasil pembahasan diatas maka, fasilitas pendukung layanan sudah cukup memadai karena pemerintah desa sudah berupaya maksimal dalam menyediakan fasilitas di Desa Dayeuhkolot mulai dari ruang pelayanan, ruang tunggu, hiburan televisi, kipas angin, mushola, , tempat parkir, toilet dan lainnya. Pemerintah Desa Dayeuhkolot sudah berusaha maksimal dalam menyediakan fasilitas penunjang layanan untuk memberikan kepuasan kepada pengguna layanan dikantor Desa Dayeuhkolot.

Hasil pembahasan dengan pemerintah Desa Dayeuhkolot sebagai penyedia layanan di kantor Desa maka, dimensi fasilitas pelayanan berupa sarana fisik dari gedung, peralatan, dan fasilitas-fasilitas lain. seperti komputerisasi administrasi, ruang tunggu, sudah cukup baik. Pemerintah Desa sudah berupaya memberikan pelayanan yang maksimal dengan menyediakan fasilitas-fasilitas pendukung pelayanan seperti, ruang pelayanan, televisi, kipas angin, wifi, kendaraan roda dua, mushola, tempat parkir dan lain-lain. Pemerintah Desa Dayeuhkolot menyadari bahwa masih ada kekurangan, kekurangan ini berpengaruh pada proses pelayanan, namun pemerintah



Desa akan berupaya untuk melengkapi fasilitas pelayanan untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dan pemerintah desa sendiri.

Selanjutnya wawancara dengan pengguna layanan. beliau menuturkan terkait fasilitas pelayanan sebagai berikut :

“fasilitas yang ada dikantor desa sudah lumayan bagus teh. Dari ruang tunggu, parkir, kebersihan juga terjaga dan kelihatan bersih teh. Tapi untuk tempat parkir kalau bisa ditata lagi teh, biar lebih rapi. Soalnya ketika saya datang kedesa suka bingung untuk parkir kendaraan dimana, karena tempat parkirnya belum tertata rapi”. (24/01/2021).

Berdasarkan hasil pembahasan diatas maka, tampilan fisik dan fasilitas pendukung pelayanan di Desa Dayeuhkolot sudah cukup baik karena sudah dilengkapi dengan ruang tunggu, televisi, kipas angin dan tempat parkir. Walaupun masih di butuhkan penataan tempat parkir agar lebih terlihat rapi dan menambah kenyamanan pengguna layanan dikantor Desa Dayeuhkolot.

Senada juga yang disampaikan pengguna layanan yang lainnya dikantor Desa Dayeuhkolot :

“menurut saya, kalau fasilitas dikantor desa sudah cukup baik. Karena sudah ada ruang tunggu, jadi tidak harus berada jauh dari tempat mengurus. Juga disediakan hiburan Televisi, kipas angin, tempat parkir, toilet dan lainnya. Untuk ruang tunggu sebaiknya di ganti dengan AC teh, karena ketika siang hari suka terasa panas, bahkan kipas angin pun tidak begitu terasa kalo menjelang siang hari”. (24/01/2021).

Berdasarkan hasil pembahasan diatas maka, tampilan fisik dan fasilitas penunjang layanan dikantor Desa Dayeuhkolot sudah cukup baik karena sudah menyediakan fasilitas pendukung layanan seperti ruang tunggu, kipas angin, hiburan televisi, tempat parkir, toilet. Hanya masih Perlu adanya pendingin ruangan seperti AC karena ketika siang hari kipas angin masih kurang pendinginannya karena ketika siang hari di Desa Dayeuhkolot terasa panas .

Hasil pembahasan dengan beberapa masyarakat pengguna layanan terkait fasilitas pelayanan dikantor desa bahwa sudah cukup baik karena pemerintah desa menyediakan ruang tunggu, televisi, kipas angin, tempat parkir, toilet. Adapun yang perlu di perhatikan oleh pemerintah Desa Dayeuhkolot yaitu penataan tempat parkir dan perlu penambahan pendingin ruangan, agar dalam penyelenggaraan berjalan lancar dan memberikan kenyamanan terhadap pengguna layanan.

Berdasarkan hasil pembahasan dengan beberapa informan (narasumber) baik penyedia layanan maupun pengguna layanan menunjukkan bahwa teori yang dikemukakan oleh Agus Dwiyanto (2008:344) terhadap fasilitas pelayanan tidak sejalan dengan pelaksanaan pelayanan dalam pengurusan administrasi kependudukan di Desa Dayeuhkolot. Seharusnya fasilitas pelayanan terdapat ruang tunggu yang nyaman dan menggunakan fasilitas pendukung demi kelancaran proses pelayanan. Dalam pelaksanaan pelayanan pengurusan administrasi kependudukan, pemerintah desa sudah menggunakan fasilitas pendukung yang cukup memadai. Akan tetapi masih terdapat keluhan dari masyarakat dalam penataan tempat parkir agar terlihat rapi, penambahan pendingin ruangan seperti AC diruang pelayanan dan harus tersedianya papan informasi, sehingga dalam pelaksanaan pelayanan masih dirasakan kurang nyaman bagi penerima layanan.



Dari hasil observasi dan dokumentasi peneliti melakukan pengamatan terkait fasilitas pelayanan. Peneliti memperoleh data bahwa benar yang dikatakan oleh pemerintah desa (penyedia layanan) dan masyarakat (pengguna layanan) bahwa ketersediaan fasilitas pendukung di Desa Dayeuhkolot sudah cukup memadai. Fasilitas pendukung yang digunakan antara lain wifi, printer, komputer dan mesin tik. Dokumen yang diperoleh peneliti juga cukup menambah data untuk memperkaya pernyataan dari hasil wawancara informan (narasumber), pengamatan, dan dokumentasi. Dari hasil dokumentasi perlu adanya penataan parkir dan penambahan pendingin ruangan seperti AC dan penambahan papan informasi.

Dimensi Biaya Pelayanan

Biaya pelayanan menurut Agus Dwiyanto (2008:344) menyatakan bahwa "Tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan". Dalam proses pelayanan menjalin hubungan atau komunikasi saja tidak cukup untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat, akan tetapi petugas di Kantor Desa harus dapat memegang kepercayaan dari masyarakat sebagai pengguna layanan. Hal tersebut dapat dilakukan dengan memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan. Biaya pelayanan dalam menyelesaikan pekerjaan untuk suatu proses pelayanan merupakan hal yang penting, karena biar tidak adanya kesalahan pemahaman terhadap biaya pelayanan yang telah ditetapkan.

Kepala seksi pemerintahan menjelaskan terkait kepastian biaya dalam memberikan kepercayaan kepada pengguna layanan menjelaskan bahwa :

"untuk jaminan biaya semua bentuk pelayanan administrasi di Desa Dayeuhkolot Gratis teh. Hal ini berdasarkan Undang - Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang - Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi kependudukan. Akan tetapi bagi yang merusak atau menghilangkan KTP-el kena tarif Rp.50.000 dan Bagi yang terlambat melapor kelahiran anak melebihi 60 maka akan dikenakan denda". (24/01/2021)

Berdasarkan hasil pembahasan dengan kepala seksi pemerintahan di atas maka, tidak ada biaya dalam pelayanan administrasi kependudukan sesuai dengan undang - Undang Nomor 24 Tahun 2013 atas perubahan Undang - Undang Nomor 23 Tahun 2006 hanya saja bagi yang merusak KTP-el atau menghilangkan dikenakan denda sebesar Rp.50.000 dan bagi yang telat melapor kelahiran anak selama 60 hari maka itu juga akan dikenakan denda. Selain itu untuk memperkuat hasil penelitian, peneliti juga mewawancarai Petugas layanan, Beliau mengatakan bahwa:

"Untuk pelayanan pengelolaan dokumen administrasi kependudukan disini gratis tidak dipungut biaya" (24/01/2021)

Berdasarkan hasil pembahasan dengan petugas pelayanan di atas maka, pelayanan sudah cukup baik dan petugas pelayanan sudah menerapkan kepastian biaya dalam penyelesaian pengelolaan administrasi kependudukan tidak dipungut biaya.

Berdasarkan hasil pembahasan dengan aparatur desa di atas maka, pelayanan dalam pengelolaan administrasi kependudukan di Kantor Desa sudah memiliki kepastian biaya untuk pengelolaan dokumen administrasi kependudukan tidak dipungut biaya sesuai dengan undang - Undang Nomor 24 Tahun 2013 atas perubahan Undang - Undang Nomor 23 Tahun 2006 hanya saja bagi yang merusak KTP-el atau



menghilangkan kena denda sebesar Rp.50.000 dan bagi yang telat melapor kelahiran anak selama 60 hari maka itu juga akan dikenakan denda.

Selanjutnya Peneliti melakukan wawancara dengan pengguna layanan juga memberikan penjelasan pada dimensi kepastian biaya pelayanan yaitu :

“Untuk pembuatannya sih gratis tidak dipungut biaya, hanya saja saya memberikan tips sebagai tanda terimakasih telah membatu saya karena saya membutuhkannya dan mereka membantu saya maka saya kasih tips. Tetapi itu kembali lagi kepada masing- masing orangnya sih teh” (24/01/2021)

Sama halnya yang di katakan oleh pengguna layanan yang lainnya juga memberikan penjelasan pada dimensi kepastian biaya pelayanan yaitu “Kalau saya mengurus KTP waktu itu tidak ada biaya yang saya keluarkan.” (24/01/2021)

Berdasarkan hasil pembahasan pengguna layanan di atas maka, pelayanan di Desa Dayeuhkolot terkait biaya pelayanan tidak dipungut biaya, hanya saja terkadang masyarakat sebagai pengguna layanan merasa terbantu oleh petugas pelayanan sehingga ada masyarakat yang ingin memberikan tips kepada petugas sebagai tanda terimakasih karena telah dibantu.

Berdasarkan hasil pembahasan di atas, maka hal ini sependapat dengan teori yang dikemukakan oleh Agus Dwiyanto (2008:343) terkait biaya pelayanan. Bahwa pemerintah Desa Dayeuhkolot memiliki kepastian biaya dan biaya pelayanan administrasi kependudukan di Desa Dayeuhkolot tidak dikenakan biaya sesuai dengan undang - Undang Nomor 24 Tahun 2013 atas perubahan Undang - Undang Nomor 23 Tahun 2006 hanya saja bagi yang merusak KTP-el atau menghilangkan kena denda sebesar Rp.50.000 dan bagi yang telat melapor kelahiran anak selama 60 hari maka itu juga akan dikenakan denda.

Faktor Pendukung Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan

Pada setiap pelayanan tentunya harus ada hal-hal yang dapat membuat kenyamanan bekerja agar mendapat hasil yang maksimal. Faktor pertama yang digunakan untuk mendorong terciptanya pelayanan yang baik di Desa Dayeuhkolot 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 Kepala Seksi Kepemerintahan yang mengatakan bahwa

“Faktor pendukung agar kami dapat melakukan pelayanan dengan lebih baik lagi itu dengan semangat dari masing-masing pegawai. Kami sama-sama saling menyemangati agar dapat memberikan pelayanan dengan keahlian masing- masing agar mewujudkan pelayanan yang prima. Selain sama- sama saling menyemangati, kami juga mengadakan rapat koordinasi atau semacam evaluasi setiap tiga bulan mengenai bagaimana pelayanan yang sudah kita lakukan kepada masyarakat, dengan mengadakan rapat maka akan timbul adanya saran jika memang ada pegawai pelayanan yang masih belum bisa melakukan pelayanan dengan baik.” (24/01/2021)

Berdasarkan hasil pembahasan dengan Kepala Seksi Kepemerintahan di atas maka, yang menjadi faktor pendukung dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan yaitu penanaman kesadaran melayani masyarakat dengan ikhlas dan sesuai dengan hati nurani dari semangat pegawai desa yang telah memberikan



pelayanan yang prima kepada masyarakat sebagai pengguna layanan dengan segala keahlian yang mereka punya.

Selain itu petugas pelayanan juga menambahkan terkait faktor lain yang mendorong terwujudnya pelaksanaan yang berkualitas di desa Dayeuhkolot adalah

“faktor pendukung bagi kami adalah dengan adanya fasilitas yaitu komputer dan perangkatnya serta sambungan internet dari Catatan Sipil yang memudahkan kami dalam melakukan proses pelayanan kepada pengguna layanan.” (24/01/2021)

Berdasarkan hasil pembahasan dengan Petugas pelayanan diatas maka, yang menjadi faktor pendukung dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan yaitu telah tersedianya fasilitas yang mendukung dalam proses pelayanan, sehingga proses pelayanan dapat berjalan lancar.

Hasil pembahasan dengan aparat pemerintah di atas maka, yang menjadi faktor pendukung dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan yaitu penanaman kesadaran melayani masyarakat dengan ikhlas dan sesuai dengan hati nurani dari semangat pegawai desa yang telah memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat dan terdapat fasilitas yang memudahkan petugas dalam proses pelayanan.

Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan

Selain faktor pendukung terdapat faktor penghambat pada setiap pelayanan tentunya harus ada perbaikan dalam pelayanan agar mendapat hasil yang maksimal. Kepala Seksi kepemerintahan menjelaskan terkait Faktor penghambat dalam pelayanan administrasi kependudukan bahwa

“Pelayanan untuk masyarakat saat ini agak terkendala oleh Kesadaran masyarakatnya itu sendiri, kesadaran masyarakat tentunya juga sangat berpengaruh untuk kesuksesan Penyelenggaraan tertib administrasi desa, terutama di bidang administrasi kependudukan. Dari pembahasan sebelumnya didapatkan informasi bahwa masih ada penduduk Desa Taman yang tidak melapor pada pihak desa jika ada perubahan data penduduk seperti :saat pindah ke wilayah lain, datang dari wilayah lain, juga pada saat ada kelahiran ataupun kematian, sehingga menyebabkan keterlambatan pihak desa untuk mengirim laporan perubahan data kependudukan setiap bulannya..” (24/01/2021)

Berdasarkan hasil pembahasan dengan Kepala Seksi Kepemerintahan diatas maka, yang menjadi faktor penghambat dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan yaitu kesadaran dari masyarakat masih kurang tentang arti pentingnya administrasi kependudukan, karena masih banyak masyarakat yang sering menunda dalam pelaporan setiap peristiwa kepada pegawai.

Selain itu petugas pelayanan juga menambahkan terkait faktor lain yang menghambat dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan di desa Dayeuhkolot adalah

“yang menjadi kendala kami dalam memberikan pelayanan yaitu dari pemerintah pusat, karena terkadang bahan untuk membuat administrasi kependudukan seperti blangko itu kosong sehingga dalam pembuatannya tertunda dan menyebabkan pelayanan kami tidak sesuai dengan waktu



yang telah ditentukan". (24/01/2021)

Berdasarkan hasil pembahasan dengan Petugas pelayanan diatas maka, yang menjadi faktor penghambat dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan yaitu kurangnya ketersediaan bahan dasar dalam pembuatan administrasi kependudukan sehingga dalam pelaksanaan pelayanan sering terjadi keterlambatan dan ketidaksesuaian waktu penyelesaian pelayanan.

Berdasarkan hasil dengan aparat pemerintah diatas maka, yang menjadi faktor penghambat dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan yaitu dari kurangnya kesadaran masyarakatnya dalam melapor setiap peristiwa yang terjadi kepada pemerintah desa, banyaknya yang menunda untuk melakukan pengurusan administrasi kependudukan, sehingga sering terjadi ketidaksesuaian data kependudukan. Selain itu terdapat hambatan juga dalam ketersediaan bahan dasar dalam pembuatan administrasi kependudukan, sehingga sering terjadi keterlambatan waktu penyelesaian yang mengakibatkan pengguna layanan tidak puas dengan waktu pelayanan yang di berikan.

Kesimpulan

Kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Desa Dayeuhkolot Kecamatan Sagalaherang Kabupaten Subang dinilai dari lima dimensi yaitu Sikap petugas, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, fasilitas pelayanan, dan biaya pelayanan.

- a. Dimensi Sikap petugas yang mempunyai indikator melayani dengan sikap ramah dan sikap sopan santun, merespon setiap pengguna layanan, melayani dengan sikap adil, dan pembinaan kepada masyarakat. Dalam pengurusan administrasi kependudukan di desa Dayeuhkolot Kecamatan Sagalaherang Kabupaten Subang dimensi ini secara umum sudah diterapkan dan sesuai dengan apa yang diharapkan masyarakat, namun ada indikator yang belum sepenuhnya di laksanakan yaitu mengenai pembinaan kepada masyarakat mengenai pentingnya administrasi kependudukan.
- b. Dimensi prosedur pelayanan, yang mempunyai indikator tahapan pelayanan yang jelas, standar pelayanan yang jelas dan kemudahan dalam pelayanan. Dimensi ini secara umum sudah diterapkan dan sesuai dengan apa yang diharapkan masyarakat. Hal ini terbukti karena tidak ada keluhan dari pengguna layanan terkait indikator dalam dimensi prosedur pelayanan.
- c. Dimensi waktu pelayanan yang mempunyai indikator melakukan pelayanan dengan tepat waktu. secara umum dimensi ini telah dilaksanakan dengan baik, Desa Dayeuhkolot Kecamatan Sagalaherang Kabupaten Subang sudah memberikan pelayanan administrasi kependudukan semaksimal mungkin meskipun realisasinya belum dapat dirasakan sepenuhnya oleh pengguna layanan karena masih adanya hambatan yang terjadi dari pemerintah pusat sehingga menyebabkan ketidak sesuaian dengan harapan masyarakat.
- d. Dimensi fasilitas pelayanan yang mempunyai indikator terdapat ruang tunggu dalam proses pelayanan, fasilitas pendukung dalam proses pelayanan. Dimensi ini secara umum sudah diterapkan namun ada indikator yang belum sepenuhnya di laksanakan yaitu mengenai kenyamanan ruang tunggu pelayanan dan kerapihan tempat parkir



- e. Dimensi biaya pelayanan, yang mempunyai jaminan biaya dalam pelayanan. Dimensi ini secara umum sudah diterapkan dan sesuai dengan apa yang diharapkan masyarakat. Hal ini terbukti karena tidak ada keluhan dari pengguna layanan terkait indikator dalam dimensi biaya pelayanan.

Faktor pendukungnya adalah semangat yang diberikan pegawai satu sama lain, mengadakan rapat koordinasi atau semacam evaluasi setiap bulan kemudian memberikan penanaman kesadaran melayani masyarakat dengan ikhlas dan sesuai dengan hati nurani. Faktor pendukung yang lain adalah adanya fasilitas berupa alat bantu untuk memudahkan proses pelayanan.

Faktor penghambat pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan di Desa Dayeuhkolot Kecamatan Sagalaherang Kabupaten Subang adalah masih kurangnya kesadaran masyarakat yang dapat berpegaruh terhadap kesuksesan tertib administrasi kependudukan, selain itu juga keterbatasan ketersediaan bahan baku dalam pembuatan administrasi kependudukan berpengaruh dalam proses pelayanan administrasi kependudukan.

Referensi

- Abidin, Yunus. 2010. Strategi Membaca Teori dan Pembelajarannya. Bandung: Risqi. Adisasmita, Raharjo. 2014. Pembiayaan Pembangunan Daerah. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Barata, Atep Adya, 2003. Dasar – Dasar Pelayanan Prima. Jakarta : Yudhistira.
- Crystalia, Ones Gita. 2015. Kualitas Pelayanan Publik Dikantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo.
- Dwiyanto, Agus. 2008. Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Yogyakarta : Universitas Gajah Mada.
- Dwiyanto, Agus. 2008. Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia. Yogyakarta : Universitas Gajah Mada.
- Gaspersz, V. 2003. Total Quality Management. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Harbani, Pasolong. 2013. Kepemimpinan Birokrasi. Bandung : CV.Alfabeta.
- Hardiyansyah. 2011. Manajmen Pelayanan Dan Pengembangan Organisasi Publik Dalam Perspektif Riset Ilmu Administrasi Publik Kontemporer. Yogyakarta : Gava Media
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik.
- Kasmir. 2006. Manajemen Perbankan. Jakarta : Kencana Prenada Media Group.
- Lupiyoadi dan Hamdani, 2006. Manajemen Pemasaran Jasa Edisi Kedua. Jakarta : Salemba Empat.
- Moenir, A.S. 2010. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nasution, S. 1988. Metode Penelitian aturalistik Kualitatif. Bandung: Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 47 Tahun 2016 Tentang Administrasi Pemerintahan Desa
- Tarsito Nasution, M. 2015. Total Quality Manajement. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2013. Manajemen Pelayanan. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.



- Rukaesih, A. Molani dan Ucu Cahyana. 2015. Metodologi Penelitian. Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- Saifudin, Azwar. 2009. Metode Penelitian. Yogyakarta:Pustaka Pelajar. Sugiyono. 2009. Memahami Penelitian Kualitatif. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2010. Metode Penelitian Administratif.Dilengkapi dengan Metode R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2017. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang- Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang - Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan