



**KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN  
BERDASARKAN TEORI SERVQUAL DI DESA CIMEKAR  
KABUPATEN BANDUNG**

**Syaira Diasyifa Herlambang, Dwie Shinta Nurlita, Neneng Yani Yuningsih**

Prodi Atau Jurusan Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,  
Universitas Padjadjaran, Indonesia

**Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Desa Cimekar, Kabupaten Bandung dengan menggunakan lima dimensi teori ServQual yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Desa Cimekar sudah tergolong baik. Hal ini tercermin melalui dimensi tangible, desa telah menyediakan sarana prasarana memadai dan menerapkan prinsip digitalisasi. Dimensi reliability tercermin dalam pelayanan yang berpedoman pada SOP meskipun masih terdapat penyesuaian di lapangan. Dimensi responsiveness terlihat dari ketanggapan aparatur desa dalam menyelesaikan permasalahan warga secara cepat. Pada dimensi assurance, aparatur desa menunjukkan profesionalisme melalui pelatihan berkala dan pelayanan yang mudah dipahami. Sementara itu, dimensi empathy tercermin dari pelayanan yang memahami kebutuhan dan kondisi masyarakat secara personal. Meskipun demikian, perlu adanya peningkatan pemahaman masyarakat terhadap prosedur pelayanan dan penguatan terhadap layanan administrasi kependudukan di Desa Cimekar, Kabupaten Bandung.

**Kata Kunci:** Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan, Pelayanan Administrasi Kependudukan, Teori ServQual.

## **PENDAHULUAN**

Kualitas pelayanan publik merupakan refleksi dari kinerja organisasi pemerintah yang berkaitan dengan fungsinya sebagai pelayan masyarakat. Selain itu, kualitas pelayanan publik menjadi tolak ukur dalam keberhasilan reformasi birokrasi. Maka, kualitas pelayanan publik sudah tentu perlu ditingkatkan seiring dengan kelajuan dinamika dari kebutuhan masyarakat yang semakin lama semakin dinamis.<sup>2</sup> Terdapat lima indikator utama dalam menilai kualitas pelayanan publik berdasarkan teori ServQual yaitu *tangible* (berwujud), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (respon/ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati).

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah membawa pengaruh terhadap reformasi birokrasi dalam berbagai bidang kehidupan, mulai dari politik, sosial, ekonomi, budaya, dan bidang lainnya dalam penyelenggaraan pembangunan dan tata pemerintahan. Melalui kebijakan otonomi daerah, aparat birokrasi pemerintahan di daerah dapat mengelola dan menyelenggarakan pelayanan yang lebih sesuai dengan kebutuhan masyarakat daerahnya.

Pelayanan administrasi kependudukan adalah salah satu bentuk pelayanan publik yang memiliki peran penting sebagai bagian dari kebutuhan utama masyarakat. Administrasi kependudukan termasuk ke dalam urusan pemerintahan wajib sesuai dengan Pasal 12 ayat (2) UU Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah. Lebih lanjut, dalam UU Nomor 24 Tahun 2013 dijelaskan bahwa administrasi

kependudukan mencakup pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi, serta pendayagunaan data hasil pelayanan untuk sektor pembangunan lainnya. Layanan ini menjadi dasar bagi perlindungan dan pengakuan status hukum setiap warga negara.

Desa sebagai entitas pemerintahan yang paling dekat dengan masyarakat memegang peran utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik, termasuk dalam hal pelayanan administrasi kependudukan. Sebagai garda terdepan dalam sistem pemerintahan, desa menjadi titik awal pelaksanaan berbagai urusan pemerintahan.<sup>3</sup> Salah satunya adalah Desa Cimekar di Kecamatan Cileunyi, Kabupaten Bandung, yang berada dalam pemantauan intensif oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Bandung, khususnya dalam hal percepatan target perekaman e-KTP dan dokumen kependudukan lainnya. Pemantauan intensif ini didasarkan dari Surat edaran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Nomor 100.3.4/2869/BID DAFDUK. Kondisi pelayanan administrasi kependudukan di Desa Cimekar dapat dilihat dari pelaksanaan layanan adminduk mobile oleh Disdukcapil pada 27 Mei 2024 yang ditempatkan langsung di Kantor Desa Cimekar. Kegiatan tersebut mendapat antusiasme tinggi dari masyarakat, menunjukkan tingginya kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan yang cepat dan terjangkau.

Namun, tingginya respon masyarakat terhadap layanan keliling tersebut justru menimbulkan pertanyaan apakah pelayanan reguler

<sup>2</sup> Hasyim, M. H., dkk, (2021), Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Kantor Kecamatan Jatibarang Kabupaten Indramayu, *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 8(2), hal 365.

<sup>3</sup> Wahyu, A. K, (2023), Analisa Pelayanan Publik Bidang Administrasi Untuk Meningkatkan Kepuasan Masyarakat Di Kantor Desa Cimekar Kecamatan Cileunyi Kabupaten Bandung, *Nusantara Journal of Multidisciplinary Science*, 1(4), hal 671.

yang diberikan aparaturnya selama ini belum mampu menjawab kebutuhan masyarakat secara optimal? Lebih lanjut, Desa Cimekar pun belum menjadi salah satu penerima Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) yang dapat digunakan warga untuk mencetak dokumen secara mandiri. Adanya keterbatasan fasilitas tersebut dan kebutuhan yang tinggi, terlihat adanya kesenjangan (gap) antara kapasitas pelayanan yang tersedia dan ekspektasi masyarakat. Situasi ini mengindikasikan perlunya evaluasi mendalam terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan yang ada di Desa Cimekar. Berdasarkan kondisi tersebut, maka dilakukan penelitian untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Desa Cimekar dengan lima indikator Servqual.

#### METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif yang bertujuan untuk menggambarkan dan memahami secara mendalam kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Desa Cimekar, Kabupaten Bandung. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara terstruktur dengan Kepala Desa dan masyarakat sebagai penerima layanan, observasi langsung terhadap

proses pelayanan, serta studi dokumentasi. Informan dipilih secara *purposive* berdasarkan keterlibatan dan pemahaman terhadap pelayanan administrasi kependudukan. Validitas data diuji melalui triangulasi sumber yang mencakup hasil wawancara dan dokumentasi untuk memastikan konsistensi dan keandalan informasi. Analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, serta penarikan dan verifikasi kesimpulan. Pendekatan ini memungkinkan peneliti memperoleh pemahaman holistik terhadap fenomena yang diteliti dalam konteks yang alami dan nyata.

#### HASIL DAN PEMBAHASAN

Kualitas pelayanan merupakan aspek penting dalam mengukur kinerja aparaturnya pemerintahan. Salah satu pendekatan yang digunakan untuk menilai kualitas pelayanan publik adalah teori servQual, yang mencakup lima indikator utama. Teori ini diterapkan untuk mengevaluasi sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Desa Cimekar kepada masyarakat. Berikut merupakan penilaian kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Desa Cimekar berdasarkan lima indikator ServQual.

**Tabel 1. Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Desa Cimekar Berdasarkan Teori ServQual**

Dimensi Servqual	Indikator	Temuan di Desa Cimekar	Kesimpulan
<i>Tangible</i> (Berwujud)	Penampilan fasilitas fisik, peralatan, personal dan media komunikasi dalam pelayanan.	Pegawai pelayanan di Kantor Desa Cimekar telah berpenampilan rapi dan mengenakan seragam sesuai ketentuan, guna mendukung tercapainya kepuasan masyarakat. Selain itu, Kantor Desa Cimekar sendiri telah menerapkan sistem berbasis digitalisasi, memberikan akses informasi publik dan kegiatan desa melalui website resmi dan akun instagram yang	Sesuai

		dikelola langsung oleh pihak desa.	
<i>Reliability</i> (Kehandalan)	Memberikan layanan yang dijanjikan, termasuk pemenuhan kinerja dengan harapan pelanggan, seperti layanan yang cepat, keadilan, dan sikap ramah.	Pelayanan di Kantor Desa Cimekar dilaksanakan sesuai SOP, sehingga alurnya tertib, konsisten, dan mudah dipahami masyarakat. Struktur organisasinya pun jelas, dengan 6 Kepala Dusun yang menangani urusan wilayah seperti PBB, 17 staf yang mengelola administrasi umum, serta unit Puskesmas yang beranggotakan 12 staf khusus untuk layanan sosial seperti SKTM dan bantuan kesehatan.	Sesuai
<i>Responsiveness</i> (Respon/ Ketanggapan)	Membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan dengan informasi yang jelas.	Aparatur Kantor Desa Cimekar telah menunjukkan sikap responsif dan tanggap melalui pelayanan yang cepat dibuktikan dari respon masyarakat yang mengatakan bahwa mengurus surat pengantar hanya dibutuhkan sehari saja. Lalu, ketika terdapat masalah dalam pengurusan surat masyarakat, aparatur desa membantu masyarakat tersebut secara maksimal.	Sesuai
<i>Assurance</i> (Jaminan)	Menciptakan kepercayaan pelanggan, meliputi pengetahuan, kesopanan dan kemampuan karyawan perusahaan untuk memperkuat kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan.	Jaminan terhadap pelayanan telah tercipta di lingkungan Kantor Desa Cimekar berkat sikap aparatur desa yang memahami pelayanan melalui berbagai pelatihan yang sering dilakukan. Selain itu, masyarakat telah memiliki rasa percaya kepada desa untuk mengurus dokumen penting masyarakat karena selama ini selalu dilayani dengan baik.	Sesuai
<i>Empathy</i> (Empati)	Peduli, memahami dan mengenal pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara khusus, dan meluangkan waktu agar pelanggan dapat menggunakan dengan nyaman.	Proses pelayanan di Kantor Desa Cimekar cepat tanggap dan menghargai waktu masyarakat, menandakan pihak pelayanan publik Desa Cimekar yang memahami keluhan masyarakat atas pengurusan surat yang biasanya dipersulit birokrasi. Pelayanan Desa Cimekar	Sesuai

		peduli terhadap masyarakatnya, mengenali mereka, dan memahami kebutuhannya, serta melayani mereka dengan optimal.	
--	--	---	--

### **Dimensi *Tangible* (Berwujud)**

Dimensi *Tangible* (berwujud) merupakan penampilan fasilitas fisik, peralatan, personal dan media komunikasi dalam pelayanan. Jika dimensi ini dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan sudah baik maka masyarakat akan menilai baik dan merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan pegawai pelayanan Kantor Kepala Desa, namun sebaliknya jika dimensi ini dirasakan oleh masyarakat buruk, maka masyarakat akan menilai buruk dan tidak akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan pegawai pelayanan.<sup>4</sup> Untuk mengukur dimensi *Tangible* dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Kepala Desa Cimekar dapat diukur melalui indikator penampilan pegawai dalam melayani pengguna layanan, penampilan pegawai pelayanan sangat mempengaruhi kualitas layanan yang diberikan. Berkaitan dengan penampilan pegawai layanan, di kantor Kepala Desa Cimekar pegawai layanan sudah berpenampilan rapi dan menggunakan seragam sesuai ketentuan yang sudah ditetapkan. Pegawai pelayanan akan memaksimalkan penampilannya untuk melayani pengguna layanan sehingga tujuan akhir kepuasan dapat tercapai.

Aspek lain yang menjadi perhatian adalah Kenyamanan tempat melakukan pelayanan, kenyamanan tempat dalam proses pelayanan sangat penting bagi pengguna layanan. Tempat pelayanan juga sangat mempengaruhi

kualitas pelayanan sebagai penyedia pelayanan publik harus memberikan kenyamanan tempat bagi pengguna layanan tidak merasa sempit dalam ruangan. Maka dari itu Pemerintah Desa harus memperhatikan kenyamanan tempat untuk pengguna layanan. Apabila tempat yang disediakan nyaman, maka pengguna layanan akan merasa nyaman dalam proses pelayanan. Di Kantor Desa Cimekar ini memfasilitasi kursi tunggu bagi warga yang sedang mengajukan permohonan telah disediakan dengan cukup baik. Sarana dan Prasarana ini menunjukkan adanya perkembangan positif dari segi fisik kantor.

Kemudahan dalam proses pelayanan yang mudah dan cepat akan sangat membantu masyarakat dalam administratifnya. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, Kantor Kepala Desa Cimekar sudah menerapkan kemudahan bagi pengguna dalam pengurusan dokumen kependudukan di bagian pelayanan. Hal ini dapat dilihat melalui proses pembuatan KTP baru atau yang hilang, membuat Kartu Keluarga (KK), dan lainnya. Kemudahan dalam proses pelayanan sangat diperlukan agar pengguna layanan tidak merasakan kesulitan dalam mengurus urusannya di Kantor Kepala Desa Cimekar. Kemudahan pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kepala Desa Cimekar ini berupa pembuatan e-KTP yang sudah berbasis online dan juga mempermudah start pemindahan KTP/KK.

Kedisiplinan pegawai dalam melakukan proses pelayanan. Kedisiplinan sangat dibutuhkan dalam

<sup>4</sup> Erdipa Panjaitan, Rosmala Dewi & Nina Angelia, (2019), *Peranan Pemerintah Desa dalam*

*Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi kepada Masyarakat, Perspektif*, hlm. 34.

proses pelayanan oleh setiap pegawai di Kantor Desa Cimekar. Apalagi dalam proses pelayanan, pegawai harus disiplin dalam seg wadktu maupun disiplin kerja, khususnya dalam mengerjakan keperluan pelayanan karena disiplin menjadi syarat bagi pembentukan sikap, perilaku, dan tata kehidupan yang akan membentuk kepribadian pegawai yang penuh dengan rasa tanggung jawab dalam bekerja.

Penggunaan alat bantu dalam pelayanan juga dibutuhkan untuk kelancaran proses pelayanan. Alat bantu yang digunakan pegawai seperti komputer dan perangkat lainnya. Adanya alat bantu sangat mendukung proses pelayanan sehingga pelayanan dapat dilakukan dengan cepat dan tepat. Kantor Desa Cimekar sendiri telah menerapkan sistem berbasis digitalisasi, yang dimana warga diberi akses terhadap informasi publik serta kegiatan yang dilakukan oleh Pemerintah Desa. Akses informasi ini tersedia melalui media daring seperti website resmi desa dan akun instagram yang dikelola langsung oleh pihak Kantor Desa Cimekar.

Secara Keseluruhan dimensi tangible pelayanan di Kantor Desa Cimekar berada pada kategori baik, dengan beberapa aspek yang terus berkembang. Komitmen terhadap peningkatan fasilitas, teknologi, dan profesionalisme pegawai menjadi modal penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik kedepannya.

#### **Dimensi (Kehandalan)**

#### **Reliability**

Dimensi reliability atau kendala dalam pelayanan publik berkaitan erat dengan sejauh mana instansi penyelenggara layanan mampu memberikan pelayanan secara konsisten, tepat, dan dapat diandalkan oleh masyarakat. Salah satu indikator utama dari dimensi ini adalah

keberadaan standar pelayanan yang jelas, yang berfungsi sebagai tolak ukur dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Standar pelayanan tersebut mencakup prosedur pelayanan, durasi waktu yang diperlukan, biaya yang dibebankan, hasil atau produk layanan yang dihasilkan, sarana dan prasarana pendukung, serta kompetensi sumber daya manusia yang terlibat dalam pelayanan. Di Kantor Kepala Desa Cimekar, pelayanan publik telah dijalankan dengan mengacu pada Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ditetapkan. Adanya SOP ini menjadi pedoman penting bagi pegawai dalam menjalankan tugas pelayanan secara konsisten, sehingga pelayanan dapat berjalan dengan tertib dan dapat diprediksi alurnya oleh masyarakat. Meski demikian, tidak semua masyarakat mengetahui secara rinci tentang standar pelayanan yang berlaku yang pada akhirnya dapat mempengaruhi persepsi mereka terhadap kualitas pelayanan yang diterima. Selain itu, dalam praktiknya pelayanan di lapangan terkadang mengalami variasi atau penyesuaian tertentu, baik karena kondisi masyarakat yang beragam maupun karena faktor teknis lainnya. Hal ini menciptakan situasi dimana pola pelayanan tidak selalu seragam, dan data memiliki kelebihan maupun kekurangan. Meskipun begitu, selama pelayanan masih berlandaskan pada SOP, maka dapat dikatakan bahwa pelayanan tersebut tetap berada dalam lingkup keandalan.

Dalam rangka menghadirkan pelayanan publik yang konsisten dan dapat diandalkan sesuai dengan dimensi reliability, Kantor Desa Cimekar telah membentuk struktur organisasi pelayanan yang sistematis, dengan pembagian peran yang terdefinisi secara jelas berdasarkan masing-masing bidang. Desa Cimekar memiliki 6 Kepala Dusun (Kadus) yang bertanggung jawab

atas sejumlah RW, terutama untuk layanan yang berkaitan dengan urusan wilayah seperti Pajak Bumi dan Bangunan (PBB). Selain itu, terdapat 17 orang staf desa yang menangani berbagai layanan administratif secara umum, serta unit pelayanan khusus bernama Pusat Kesejahteraan Sosial (Puskesmas) yang fokus pada layanan sosial, seperti pengajuan surat keterangan tidak mampu (SKTM) dan bantuan kesehatan. Puskesmas memiliki 12 staf yang secara khusus bertugas di bidang sosial kemasyarakatan. Setiap unit atau bidang memiliki fungsi dan tanggung jawab masing-masing, namun tetap mengikuti alur kerja yang mengacu pada Standar Operasional Prosedur (SOP), dan setiap dokumen layanan tetap memerlukan persetujuan serta tanda tangan dari Kepala Desa sebagai bentuk tanggung jawab dan legalitas. Tatanan organisasi yang terstruktur dan pembagian kerja yang tepat ini mencerminkan bahwa pelayanan publik di Desa Cimekar telah berjalan dengan prinsip keandalan, meskipun masih perlu menyesuaikan dengan berbagai situasi dan kebutuhan masyarakat yang terus berkembang.

Secara garis besar pelayanan publik di Kantor Desa Cimekar telah dijalankan dengan berpedoman pada dimensi *reliability*, yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang konsisten, tepat, dan dapat diandalkan. Hal ini tercermin dari keberadaan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang menjadi acuan dalam setiap proses pelayanan, serta unit khusus Puskesmas dengan 12 staf yang menangani layanan sosial seperti SKTM dan bantuan kesehatan. Meskipun pelayanan kadang mengalami variasi dalam praktiknya karena kondisi masyarakat yang beragam atas kendala teknis, prinsip keandalan tetap terjaga selama layanan

dilakukan sesuai SOP. Namun, kurangnya pemahaman masyarakat terhadap standar pelayanan yang berlaku masih menjadi tantangan dalam membangun persepsi positif terhadap kualitas layanan.

### **Dimensi Responsiveness (Respon/Ketanggapan)**

Daya tanggap dalam pelayanan mengacu pada kesiapan dan kesediaan aparatur untuk membantu dan memberikan layanan yang dibutuhkan oleh masyarakat secara cepat dan tepat. Sikap ini mencerminkan kepedulian dari suatu instansi terhadap kebutuhan dan harapan dari masyarakat. Ketika masyarakat dibiarkan menunggu tanpa penjelasan, tentu akan menimbulkan kekecewaan dan menciptakan citra negatif terhadap kualitas dari pelayanan. Namun, jika suatu hal ditindaklanjuti dengan penyelesaian yang cepat, justru dapat menciptakan kesan yang baik terhadap instansi tersebut. Dimensi ini mencakup beberapa atribut, seperti kesiapsiagaan dalam merespon permintaan, kemampuan mendengarkan dan menanggapi saran masyarakat, serta kecepatan dalam memberikan pelayanan.

<sup>5</sup>Dalam mendukung pelayanan yang semakin cepat dan tanggap kepada masyarakat, Kantor Desa Cimekar telah menerapkan sistem digitalisasi dalam pelayanan administrasi kependudukan. Kini, masyarakat dapat mengajukan permohonan dokumen administrasi kependudukan secara online dengan bantuan aparatur desa di bagian pelayanan kependudukan. Berdasarkan informasi yang kami dapatkan melalui wawancara bersama Kepala Desa Cimekar, masyarakat masih dapat mengurus berbagai permohonan dokumen secara manual di Kantor Desa

<sup>5</sup> Irwana, A, (2017), *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Sumber Alfaria Trijaya Tbk. Di Makassar*, hlm. 11.

Cimekar. Keberadaan sistem online ini mempermudah warga dan membantu pihak desa dalam mempercepat proses pendataan dan pengajuan ke dinas terkait secara langsung. Jadi, setelah dokumen yang diajukan secara fisik di desa telah dilakukan, maka pembaruan data dapat segera diteruskan secara online ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung.

Saat ini pun, telah hadir inovasi dalam pelayanan administrasi kependudukan berupa pemberian alat pencetak KTP langsung di kantor desa oleh pemerintah daerah. Adanya alat ini membuat masyarakat tidak perlu menempuh jarak jauh atau menunggu waktu yang lama. Namun, memang pembagian alat ini masih secara bertahap, dimana Kantor Desa Cimekar belum mendapatkan alat tersebut. Kehadiran inovasi ini tetap membantu pihak desa karena dapat mencetak dengan jarak yang lebih dekat.

Lebih lanjut, menurut salah satu warga Desa Cimekar, yaitu Ibu Dedah, pelayanan pembuatan surat pengantar untuk keperluan surat pengantar di kantor desa tergolong cepat dan tidak berbelit-belit. Ia menyampaikan bahwa jika semua persyaratan sudah lengkap, maka dalam satu hari pun dapat langsung selesai dan diterima oleh masyarakat. Kecepatan layanan ini membuat masyarakat merasa terbantu karena tidak perlu menunggu dalam waktu yang lama, terutama apabila membutuhkan dokumen tersebut untuk keperluan yang mendesak.

Ketanggapan aparatur Kantor Desa Cimekar terlihat ketika menghadapi suatu kasus dimana seorang warga yang telah tinggal di Desa Cimekar selama 11 tahun, namun belum mengurus surat pindah dari daerah

asalnyanya, yaitu daerah Jawa. Informasi ini kami dapatkan dari hasil wawancara kami dengan Pak Iwan selaku Kepala Desa Cimekar yang menjelaskan kasus ini. Saat warga tersebut membutuhkan surat pengantar usaha, pihak desa tidak dapat mengeluarkannya karena secara administrasi ia belum tercatat sebagai warga resmi Desa Cimekar. Tentunya, aparatur Desa Cimekar dengan sigap memberikan solusi, yaitu menyarankan agar warga tersebut terlebih dahulu mengurus surat pindah. Selain itu, pihak desa juga menyatakan kesiapannya untuk membantu dalam proses penggantian alamat di KTP dan KK agar status domisili warga tersebut sesuai dengan tempat tinggal sebenarnya. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun mengikuti aturan administratif, aparatur Desa Cimekar tetap menunjukkan sikap tanggap dan solutif terhadap permasalahan warganya.

### **Dimensi Assurance (Jaminan)**

Kepastian atas pelayanan yang diberikan menjadikan fondasi dalam membangun kepercayaan publik terhadap suatu instansi penyelenggara layanan. Kepastian pelayanan mencakup berbagai aspek seperti waktu penyelesaian yang jelas, prosedur yang transparan, dan hasil akhir yang dapat dipertanggungjawabkan. Hal ini tentu tidak terlepas dari peran pegawai pelayanan publik sebagai pihak yang bertanggung jawab dalam memberikan jaminan profesionalisme, integritas, dan kompetensi dalam melayani masyarakat. Pada akhirnya, kepastian akan berdampak langsung pada kepuasan masyarakat serta memperkuat citra positif lembaga penyelenggara pelayanan publik.<sup>6</sup>

<sup>6</sup> Rubiyantiningsih, (2021), *Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Dinas*

*Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang*, hlm. 88.



Dalam pelayanan administrasi kependudukan, aspek jaminan berkaitan langsung dengan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga penyelenggara layanan publik, termasuk Kantor Desa Cimekar. Terlebih lagi, pelayanan administrasi menyangkut pada data-data penting dari masyarakat seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), dan lain sebagainya. Oleh karena itu, aparatur yang melakukan layanan perlu memiliki pengetahuan yang memadai terkait regulasi dan prosedur administrasi, bersikap sopan dan ramah, serta menunjukkan sikap membantu, dimana hal tersebut tentu akan menumbuhkan kepercayaan dari masyarakat.

Sikap disiplin tersebut dapat dibentuk dan didapatkan dari berbagai pelatihan yang dilakukan oleh aparatur pelayanan di Kantor Desa Cimekar. Para aparatur pelayanan di Kantor Desa Cimekar sudah sering mendapatkan pelatihan baik pelatihan yang diadakan oleh Desa Cimekar itu sendiri maupun dari Dinas terkait. Tentunya, dengan adanya pelatihan tersebut dapat membantu aparatur pelayanan di Desa Cimekar, lebih memahami bagaimana pelayanan itu seharusnya dilakukan.

Lebih lanjut, masyarakat di Desa Cimekar sendiri sudah memiliki rasa kepercayaan terhadap Kantor Desa Cimekar. Hal tersebut karena selama mengurus administrasi di Kantor Desa Cimekar, pelayanan yang diberikan cenderung cepat terutama jika data-data yang dibawa sudah melengkapi persyaratan yang ada. Keseluruhan kemudahan pelayanan pun didukung oleh kesiapan dari pihak RT maupun RW setempat, yang seringkali membantu masyarakat dalam mengurus administrasi ke desa. Informasi di atas didapatkan berdasarkan wawancara

dengan Ibu Dedah yang mengatakan bahwa

*“Beberapa kali datang ke kantor desa untuk mengurus surat, dibantu juga sama RT sama RW, jadi tidak dipersulit. Waktu itu, satu hari saja langsung jadi, cepet layanannya.”*

Dengan demikian, kepercayaan publik dapat terbentuk mulai dari sikap aparatur yang memberikan pelayanan dengan sangat baik. Masyarakat pun menjadi lebih percaya mengurus surat penting pada desa. Di Kantor Desa Cimekar, jaminan yang bersumber dari kepercayaan masyarakat sudah terbentuk berkat sikap dan pengetahuan dari aparatur desa. Hal ini menandakan bahwa desa cimekar telah memenuhi indikator jaminan dalam kualitas pelayanan.

### **Dimensi *Empathy* (Empati)**

Dimensi terakhir yang dikemukakan Servqual adalah empati, dimana dimensi ini menekankan pada memperlakukan konsumen sebagai individu, yang meliputi persyaratan untuk peduli, memahami dan mengenal pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara khusus, dan meluangkan waktu agar pelanggan dapat menggunakan dengan nyaman.<sup>7</sup> Mengikut hal ini, suatu pelayanan administrasi dapat dikatakan berkualitas ketika pelayanan tersebut juga berisikan kepedulian kepada pelanggan, memahami dan mengenali mereka, memahami kebutuhannya, dan meluangkan waktu untuk memberikan yang terbaik dalam pelayanan kepada pelanggan.

Dimensi ini menjelaskan bahwa suatu pelayanan publik memiliki empati, maka ada 4 (empat) komponen yang harus dipenuhi oleh pelayanan publik tersebut, dalam hal ini, pelayanan publik

<sup>7</sup> Kurniawan, M. A., (2023), *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Restoran MY Kopi O Makassar*, hlm. 8.

Desa Cimekar. Keempat komponen tersebut adalah persyaratan untuk peduli, memahami dan mengenal pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara khusus, dan meluangkan waktu agar pelanggan dapat menggunakan layanan dengan nyaman. Ibu Dedah selaku salah satu masyarakat Desa Cimekar memberikan pengalamannya pada saat pengurusan surat ke Kantor Desa Cimekar,

*"Surat (langsung) keluar satu hari, cepat (selesai)"*.

Pengalaman ini menunjukkan proses pengurusan surat di Kantor Desa Cimekar yang cepat, menghargai waktu masyarakatnya. Ibu Dedah kemudian menambahkan,

*"Bikin ribet kalo (ke) RT/RW, jadi ini (saya) ke desa langsung karena (mengurus) yang ke-2 kalinya, bikin (kemudian) langsung jadi"*.

Pernyataan Ibu Dedah memberikan kesan pemahaman pihak pelayanan publik Desa Cimekar terhadap masyarakatnya. Dengan pelayanan yang cepat tanggap, pihak pelayanan publik Desa Cimekar memahami keluhan masyarakat atas pengurusan surat yang biasanya dipersulit oleh administrasi dan pelayanannya yang lambat. Namun, pelayanan publik Desa Cimekar memberikan pelayanan yang secara nyata mempermudah masyarakat, memahami kebutuhan mereka dan ditanggapi dengan tepat dan cepat, serta peduli terhadap keterbatasan waktu yang mereka miliki, yang kemudian menunjukkan kesan empati. Masyarakat Desa Cimekar lain yakni Ibu Holianti juga membagikan pengalamannya menggunakan layanan kependudukan Kantor Desa Cimekar,

*"(Saya) pernah bikin surat-surat (keperluan kependudukan). Di-handle sama RT/RW jadi (saya) jarang berangkat ke desa. Masyarakat (bebannya) lebih ringan, (karena) langsung ditangani dan siaga oleh*

*RT/RW, paling (butuh) persyaratan aja. Langsung ditangani karena sudah canggih, (walaupun) tergantung RT/RW. (Kalau untuk) fasilitasnya tetap dari desa"*.

Dari pernyataan Ibu Holianti, terlihat adanya perbedaan dari Ibu Dedah yang mengurus suratnya langsung ke Kantor Desa karena RT/RW dianggap memperlambat. Sedangkan, dalam pengalaman Ibu Holianti, RT/RW justru memudahkan masyarakatnya karena ditangani langsung oleh RT/RW, meskipun tergantung pada RT/RW-nya menurut klarifikasi Ibu Holianti. Melalui pernyataan ini, pelayanan Desa Cimekar juga menunjukkan kesan empati kepada masyarakatnya. Kebutuhan khusus masing-masing masyarakat dipenuhi oleh pemerintah Desa dengan baik dan Desa memiliki fasilitas yang memadai untuk memenuhi kebutuhan tersebut.

Melihat dari 2 (dua) pengalaman masyarakat Desa Cimekar terhadap pelayanan yang diberikan Pemerintah Desa Cimekar, Pemerintah Desa Cimekar secara nyata memberikan pelayanan yang baik untuk masyarakatnya. Meskipun pengalaman atas RT/RW dari Ibu Dedah dan Ibu Holianti berbeda, namun respon yang mereka dapatkan sama, yakni pengurusan surat yang peduli terhadap masyarakatnya, mengenali mereka, memahami kebutuhannya, dan memberikan pelayanan yang optimal kepada mereka. Dengan begitu, pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Desa Cimekar jelas terbukti memperhatikan kebutuhan masyarakat dan memiliki empati dikarenakan kesan pelayanan yang diberikan sesuai dengan pernyataan narasumber. Pelayanan yang tepat, cepat, optimal, serta memenuhi komponen empati menunjukkan pemenuhan indikator empati yang dikemukakan oleh Servqual.

## **SIMPULAN**

Berdasarkan hasil riset kami mengenai kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Desa Cimekar Kabupaten Bandung, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Desa Cimekar berada dalam kategori baik dan menunjukan perkembangan positif diberbagai aspek.

Pada dimensi *Tangible* (Berwujud), Kantor Desa Cimekar telah menyediakan sarana dan prasarana yang memadai seperti ruang tunggu, seragam pegawai yang rapi, serta fasilitas pendukung lainnya. Penggunaan media digital juga mulai diterapkan meskipun masih di barengi dengan proses manual, yang mencerminkan komitmen dalam peningkatan aspek fisik dan tampil pelayanan. Selanjutnya, pada dimensi *Reliability* (Keandalan), pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku, walaupun dalam praktiknya terdapat penyesuaian untuk menyesuaikan dengan kondisi masyarakat. Struktur organisasi yang jelas juga memperkuat keandalan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pada dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan), aparaturnya menunjukkan sikap yang tanggap dan sigap dalam membantu warga, baik dalam menyelesaikan masalah maupun mempercepat proses pelayanan. Penerapan sistem digital turut memperlancar pelayanan dan mempermudah akses bagi masyarakat. Sementara itu, pada dimensi *Assurance* (Jaminan), aparaturnya yang telah mengikuti pelatihan rutin menunjukan profesionalisme dan kompetensi yang tinggi dalam memberikan pelayanan. Prosedur pelayanan yang jelas serta proses yang mudah turut meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap Kantor Desa Cimekar. Pada dimensi terakhir, yaitu *Empathy* (Empati), pelayanan yang diberikan mencerminkan kepedulian terhadap kebutuhan masyarakat secara personal.

Baik pelayanan langsung di kantor maupun melalui RT/RW tetap menunjukkan perhatian, kesiapan, serta pemahaman terhadap kondisi dan kebutuhan warga.

Secara keseluruhan, pelayanan publik di Kantor Desa Cimekar telah memenuhi lima dimensi ServQual dengan baik. Meskipun demikian, masih terdapat ruang untuk perbaikan, terutama dalam meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap SOP yang berlaku dan mengoptimalkan digitalisasi layanan. Komitmen yang ditunjukkan oleh pihak desa terhadap peningkatan kualitas pelayanan, pemanfaatan teknologi, serta kedisiplinan aparaturnya merupakan modal penting dalam menghadirkan pelayanan publik yang unggul dan dapat diandalkan.

## DAFTAR PUSTAKA

DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL. (n.d.). DAFTAR DESA YANG MENERIMA MESIN ANJUNGAN DISDUKCAPIL MANDIRI. <https://ppid.bandungkab.go.id/file/dinas-kependudukan-dan-pencatatan-sipil-daftar-mesin-anjungan-dukcapil-mandiri-tahun-2024>

Fadillah, R. (2018). Eksistensi Media Online Terhadap Pemasaran Media Cetak Haluan Riau. (Skripsi Sarjana, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau). <https://repository.uin-suska.ac.id/16672/>

Hasyim, M. H., Purnamasari, H., & Evi Priyanti. (2021). KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN PADA KANTOR KECAMATAN JATIBARANG KABUPATEN INDRAMAYU. Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara, 8(2). <https://jurnal.unigal.ac.id/dinamika/article/view/5602>

Irwana, A. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Sumber Alfaria Trijaya Tbk. Di Makassar. (Skripsi Sarjana, Universitas Muhammadiyah Makassar). <https://digilibadmin.unismuh.ac.id/upload/3908-Full-Text.pdf>

Kumara. (2018). Metodologi Penelitian Kualitatif. Universitas Ahmad Dahlan.

Kurniawan, M. A. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Restoran MY Kopi O Makassar. (Skripsi Sarjana, Universitas Hasanuddin). [https://repository.unhas.ac.id/id/eprint/30964/2/A021181324\\_skripsi\\_19-10-2023%20bab%201-2.pdf](https://repository.unhas.ac.id/id/eprint/30964/2/A021181324_skripsi_19-10-2023%20bab%201-2.pdf)

Rubiyantiningsih. (2021). Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. (Skripsi Sarjana, Universitas 17 Agustus 1945 Semarang). [https://arpusda.semarangkota.go.id/uploads/data\\_karya\\_ilmiah/20211207102009-2021-12-07data\\_karya\\_ilmiah101944.pdf](https://arpusda.semarangkota.go.id/uploads/data_karya_ilmiah/20211207102009-2021-12-07data_karya_ilmiah101944.pdf)

Wahyu, A. K. (2023, November). Analisa Pelayanan Publik Bidang Administrasi Untuk Meningkatkan Kepuasan Masyarakat Di Kantor Desa Cimekar Kecamatan Cileunyi Kabupaten Bandung. Nusantara Journal of Multidisciplinary Science, 1(4). <https://jurnal.intekom.id/index.php/njms/article/view/133/112>

Yusra, Z. (2021). Pengelolaan LKP Pada Masa Pandemi COVID-19. Journal Lifelog Learning, 4 (1), 15-22. <https://doi.org/10.33369/joll.4.1.15-22>