

Kualitas Pelayanan Publik Administrasi Kependudukan di Kecamatan Pakenjeng Kabupaten Garut

Muhamad Hasan¹, Iin Endah Setyawati²

¹Universitas Al-Ghifari; hasanalgifahryoo7@gmail.com

²Universitas Al-Ghifari; endah19@gmail.com

ARTICLE INFO

Keywords:

*Quality, Public Services
Population Administration,
Pakenjeng District*

Article history:

Received 08-05-2026

Revised 18-05-2026

Accepted 22-05-2026

ABSTRACT

This study aims to determine the quality of public services in the Pakenjeng sub-district Garu Regency. This research is a descriptive study using a qualitative approach. Data collection techniques are carried out by observation, interview, and documentation techniques. As for the research informants in this study were one head of public service as a key informant, one head of government, and one service user as a supporting informant. The data analysis technique used is an interactive model. The validity of the data was checked by triangulation of sources and methods. The method used for this research is descriptive qualitative method using data collection techniques, namely by means of observation, interviews and documentation and the theory used is Zeithaml theory with SERVQUAL method includes 5 dimensions namely tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Human resources are still lacking because many employees are old so that they become barriers to service which as we know it is now in the era of 4.0 where all services have been carried out online using technology so that in this sub-district many recruit non ASN employees to help service to stay optimal. Communication between employees and the community has not run optimally due to the lack of socialization carried out by the Pakenjeng sub-district.

This is an open access article under the [CC BY-NC-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/) license.



Corresponding Author:

Muhamad Hasan

Universitas Al-Ghifari, hasanalgifahryoo7@gmail.com

INTRODUCTION

Bangsa Indonesia adalah salah satu bangsa yang tegas dan tekad yang kuat ingin maju. Tekad dan ketegasan itu telah dibuktikan sejak kita memperjuangkan kemerdekaan yang ternyata dilanjutkan pula dalam era kemerdekaan. Tekad dan ketegasan ini akan terus melandasi usaha dan perjuangan kita mengisi kemerdekaan

itu yaitu dengan mewujudkan masyarakat yang maju, sejahtera, adil dan makmur berdasarkan pancasila. Pelayanan administrasi kependudukan adalah bentuk layanan publik yang sangat penting dalam kehidupan masyarakat. Dokumen-dokumen seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran, dan Akta Kematian berfungsi sebagai dasar hukum untuk berbagai aspek sosial, ekonomi, dan pemerintahan. Oleh karena itu, kualitas pelayanan administrasi kependudukan mencerminkan seberapa baik pemerintah daerah melaksanakan tugas dalam memberikan layanan publik yang efisien, adil, dan transparan.

Kelima dimensi ini menjadi pedoman untuk menilai seberapa baik pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Pakenjeng memenuhi harapan masyarakat yang menerima layanan. Selain itu, kemajuan di era digital mendorong perlunya inovasi dalam pelayanan yang berbasis teknologi. Pemerintah Kabupaten Garut, melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil), telah mengembangkan layanan daring untuk mempercepat proses administrasi dan memperluas akses layanan. Namun, efektivitas dari sistem ini di daerah pedesaan seperti Pakenjeng perlu diteliti lebih mendalam, mengingat terbatasnya infrastruktur internet dan variasi tingkat literasi digital di masyarakat.

Dalam kondisi ini, penelitian diperlukan untuk menganalisis kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Pakenjeng, Kabupaten Garut, dari aspek fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati petugas. Diharapkan penelitian ini dapat memberikan gambaran nyata tentang kualitas pelayanan publik di tingkat kecamatan dan menjadi bahan evaluasi bagi pemerintah daerah untuk meningkatkan kinerja pelayanan kependudukan sesuai dengan prinsip good governance dan peraturan yang ada.

Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Garut No 7 tahun 2011 pasal 1 ayat 1 da 2 disebutkan bahwa, 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 dan jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, koprasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Kecamatan merupakan pemerintah tingkat daerah yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat yang bersifat operasional. Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri No 4 Tahun 2010 tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) merupakan penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dalam satu tempat. Ruang lingkup PATEN meliputi bidang perizinan dan pelayanan bidang non perizinan. Maksud penyelenggaraan PATEN untuk mewujudkan Kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi simpul pelayanan bagi kantor atau badan pelayanan terpadu di Kabupaten atau

Kabupaten. PATEN mempunyai tujuan untuk meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Kondisi sekarang yang didapat di Kecamatan menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada sistem pemerintahan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia aparatur yang belum memadai. Hal ini terlihat dari masih banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun melalui media massa, seperti prosedur yang berbelit-belit, tidak ada kepastian dalam jangka waktu penyelesaian, biaya yang harus dikeluarkan, persyaratan yang kurang transparan, sikap petugas yang kurang responsif dan lain-lain. Sehingga menimbulkan citra buruk yang kurang baik terhadap citra pemerintah dimata masyarakatnya sendiri terutama dimata masyarakat awam yang tidak tahu menahu tentang pelayanan publik.

Kantor Kecamatan Pakenjeng Kabupaten Garut. Kecamatan adalah pembagian wilayah administratif di Indonesia di bawah kabupaten/Kabupaten. Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 17 tahun 2018 Tentang Kecamatan. Kecamatan atau disebut dengan nama lain adalah bagian wilayah dari daerah kabupaten/Kabupaten yang dipimpin oleh camat. Kelurahan adalah bagian wilayah dari Kecamatan sebagai perangkat Kecamatan.

Kantor Kecamatan Pakenjeng Kabupaten Garut merupakan salah satu kantor pemerintahan yang aktivitasnya memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dengan kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Bentuk layanan yang diberikan meliputi pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Penduduk Sementara, Kartu Keluarga, Pengurusan Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Surat Keterangan Tinggal Sementara (SKTS) dan fasilitas pelayanan pemerintah yang lain.

Tidak konsistennya penyelesaian merupakan hal yang miris terjadi di lingkungan organisasi yang sangat merugikan masyarakat. Dengan adanya ketidak konsistenan menyebabkan masyarakat merasa kecewa dan tidak puas dengan pelayanan yang diberikan. Hal tersebut akan membawa dampak yang kurang baik dan mengganggu kualitas pelayanan yang dirasakan masyarakat yang datang dan ingin mendapatkan pelayanan yang baik.

Pelayanan administrasi yang diberikan penyelenggara pelayanan masih lambat dan melebihi waktu yang ditetapkan. Misalnya, dalam penyelesaian kartu tanda penduduk (E-KTP) standar waktu yang diberikan tiga hari namun masyarakat menyampaikan proses pembuatan E-KTP tidak sesuai dengan jangka waktu yang sudah ada. Adapun indikasi masalah yang terjadi di kecamatan Pakenjeng Kabupaten Garut adalah sebagai berikut:

1. Masih belum optimal Realibility Pelayanan masih lama dan melebihi batas yang di tentukan contohnya pembuatan E-KTP , masyarakat sangat mengeluhkan karena waktu pembuatan sangat lama sekitar satu bulan belum optimalnya realibility karena tidak sesuai dengan waktu yang dijanjikan . tidak konsistennya penyelesaian merupakan hal yang miris terjadi dilingkungan

organisasi yang sangat merugikan masyarakat. Dengan adanya ketidakonsistenan menyebabkan masyarakat merasa kecewa dan tidak puas dengan pelayanan yang diberikan.

Table 1. Jenis Pelayanan di Kecamatan Pakenjeng

No	Jenis Layanan	Standar Waktu	Hasil Observasi	Keterangan
1	KTP	3 hari	14-30 hari	Kurangnya blangko dan pegawai di bidang operator yang bisa melayani
2	KK	7 hari	14 hari	Kurangnya pegawai yang kompeten di bidang pelayanan
3	Perizinan	3 hari	3 hari	Sesuai estimasi
4	Surat Akte Kelahiran	5 hari	5 hari	Sesuai estimasi
5	Legalisasi	2 hari	2 hari	Sesuai estimasi

Sumber sesuai SOP dari Kecamatan Pakenjeng

Berdasarkan tabel 1.1 diatas dapat diketahui jenis pelayanan dan waktu penyelesaian pelayanan tersebut di kecamatan Pakenjeng Kabupaten Garut dimana terdapat masalah waktu penyelesaian pelayanan yang tidak sesuai estimasi yang ada di sistem operasional pelayanan.

2. Belum optimalnya dimensi tangibles ditandai dengan sarana dan prasarana yang tersedia masih kurang, dapat diambil salah contoh pelayanan pada kantor camat belum bisa dilakukan secara online, masyarakat bisa mengakses langsung apa saja yang harus dilakukan untuk mempermudah administrasi, sehingga pada akhirnya tidak sedikit masyarakat mondar-mandir dan kelelahan hanya untuk ingin mengetahui alur pengurusan dan segala macam syarat pengurusan disini kurang optimalnya tangibles meliputi perlengkapan yang masih kurang lengkap.
3. Belum optimalnya dimensi responsiveness dari hasil obesrvasi lapangan yang peneliti lakukan dilapangan yaitu masih banyak masyarakat yang tidak tahu bagai mana prosedur tahap alur pelayanan di kantor camat, karena itu timbulnya percaloan pengurusan . kurangnya tenaga kerja dibagian pelayanan kecamatan menjadi salah satu faktor lamanya penyelesaian , masih banyak petugas yang merangkap lebih dari satu pekerjaan Jumlah pegawai yang ada di Kecamatan PAKENJENG, adalah Berjumlah dengan rincian sebagai berikut :
 - a. Pegawai Negeri Sipil (PNS) di Kecamatan 8 orang.
 - b. Pegawai Negeri Sipil (PNS) di Kelurahan sebanyak 28 orang.
 - c. Calon PNS (di kelurahan dan kecamatan), ada 17 orang.
 - d. Non ASN di Kecamatan dan kelurahan sebagai berikut;

Table 2. Kondisi Aparatur Pegawai di Kecamatan Pakenjeng

	Kecamatn	Pakenjeng Kidul	Pakenjeng Kulon	Pakenjeng Tengah	Pakenjeng Wetan
Operator Komputer	13	2	1	3	1
Linmas	22	12	10	11	12
Giber	-	17	20	18	29
Petugas RTH	4	-	-	-	--

Sumber : Data dari Kecamatan Pakenjeng

Berdasarkan tabel diatas dan hasil obeservasi ynag dilakukan peneliti bahwa para pegawai di Kecamatan Pakenjeng jumlah ASN nya 8 orang dan kebanyakan para ASN nya dari faktor umur sudah tua dan tidak paham teknologi oleh sebab itu di Kecamatan Pakenjeng banyak merekrut dari non ASN untuk operator komputer 12 orang , linmas 12 orang , petugas RTH 4 orang , hal ini menunjukan bahwa pentingnya merekrut pegawai yang baru sehingga tercapainya pelayanan terpadu yang menjadi tujuan di Kecamatan Pakenjeng tersebut.

4. Bahwa dalam dimensi Assurance (jaminan) petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan. Standar waktu yang diberikan yaitu tiga hari namun pada kenyataannya waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan pembuatan E-KTP mencapai tiga puluh hari, hal ini terjadi karena bahan dasar atau blangko untuk membuat E-KTP harus menunggu kiriman dahulu yang membutuhkan waktu lama. Tidak konsistennya penyelesaian merupakan hal yang miris terjadi dilingkungan organisasi yang sangat merugikan masyarakat. Meskipun para pegawai sudah cukup ramah dalam melayani masyarakat.
5. Belum optimalnya dimensi Emphaty yaitu dapat dilihat dari adanya warga yang mengeluh tentang kurangnya keramahan dari petugas, respon yang lambat terhadap keluhan, serta sedikitnya usaha dari pegawai untuk membantu masyarakat yang tidak paham mengenai prosedur administratif. masih adanya masyarakat yang belum mengetahui persyaratan apa saja yang harus dibawa untuk mengajukan permohonan pembuatan produk layanan. Kurangnya sosialisai para pegawai mengenai prosedur maupun tahapan alur pelayanan, masih menjadi hambatan yang kerap terjadi. Akibatnya masyarakat yang akan melakukan pelayanan tidak merasa nyaman dan terbantu oleh petugas pelayanan. Belum ada pencapaian maksimal dalam dimensi Empati, yang merupakan kemampuan staf untuk memberikan perhatian secara pribadi, mengerti kebutuhan masyarakat, dan menunjukkan rasa ramah serta kepedulian terhadap setiap individu yang meminta layanan.

Selain itu, pergeseran sistem layanan yang kini banyak beralih menuju digitalisasi, seperti pelaksanaan layanan administrasi kependudukan secara online, sering kali menyebabkan kesulitan bagi warga di daerah pedesaan termasuk Pakenjeng, terutama bagi mereka yang belum familiar dengan teknologi. Dalam kondisi seperti ini, sikap empati dan dukungan dari aparaturnya menjadi semakin

penting agar semua lapisan masyarakat memperoleh layanan yang adil dan memuaskan.

METHODS

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif untuk menganalisis akuntabilitas pengelolaan dana Badan Usaha Milik Desa (BUMDes) di Kecamatan Pakenjeng, Kabupaten Garut. Pendekatan ini dipilih karena mampu memberikan pemahaman yang mendalam mengenai proses pengelolaan dana BUMDes berdasarkan kondisi nyata di lapangan.

Data penelitian diperoleh melalui tiga teknik pengumpulan data, yaitu observasi nonpartisipan, wawancara terstruktur, dan studi dokumentasi. Observasi dilakukan untuk mengamati secara langsung proses pengelolaan dana BUMDes tanpa keterlibatan peneliti dalam aktivitas yang diamati. Wawancara terstruktur dilaksanakan dengan menggunakan pedoman wawancara kepada informan yang telah ditentukan guna memperoleh informasi mengenai pelaksanaan akuntabilitas pengelolaan dana. Sementara itu, studi dokumentasi dilakukan terhadap berbagai dokumen pendukung, seperti laporan keuangan, laporan pertanggungjawaban, arsip, dan dokumen administratif lainnya.

Pemilihan informan menggunakan teknik purposive sampling, yaitu memilih informan yang memiliki pengetahuan dan keterlibatan langsung dalam pengelolaan dana BUMDes. Informan penelitian terdiri atas empat orang, yaitu satu staf bagian administrasi, satu staf bagian pelayanan, dan dua orang masyarakat Kecamatan Pakenjeng.

Analisis data menggunakan model interaktif Miles dan Huberman yang meliputi tiga tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi. Reduksi data dilakukan dengan memilih dan mengelompokkan informasi yang relevan sesuai fokus penelitian. Selanjutnya, data disajikan dalam bentuk uraian naratif agar hubungan antar-temuan lebih mudah dipahami. Tahap akhir berupa penarikan kesimpulan yang terus diverifikasi selama proses penelitian berlangsung.

Keabsahan data diuji melalui teknik triangulasi sumber dengan membandingkan hasil wawancara antar-informan serta mencocokkannya dengan hasil observasi dan dokumentasi. Teknik ini dilakukan untuk meningkatkan kredibilitas, konsistensi, dan validitas temuan penelitian.

RESULTS AND DISCUSSION

1. Hasil Penelitian

a. Gambaran Umum Kecamatan Pakenjeng

Kecamatan pakenjeng berdiri tahun 1979 dengan camat pertama yaitu Bapak Enoh Bisri (Alm). Pada mulanya kecamatan pakenjeng berasal dari pemekaran kecamatan "bungbulang". kecamatan pakenjeng dahulu wilayahnya terbelah cukup luas sehingga dimekarkan menjadi dua kecamatan yaitu kecamatan pakenjeng dan

kecamatan pamulihan di sebelah Timur dan sebelah Baratnya adalah kecamatan bungbulan, cikelet, pamulihan.

Kecamatan pakenjeng terdiri dari 13 Kecamatan. kecamatan pakenjeng berada pada ketinggian 400-1200 mdpl dan curah hujan ± 200 mm, rata-rata suhu udara 20° - 32° celcius. kecamatan pakenjeng terletak di sebelah selatan garut yang apabila ditempuh dengan memakai kendaraan menghabiskan waktu selama ± 3 menit. Tipologi kecamatan pakenjeng kalau dilihat dari kondisi alam merupakan daerah dataran tinggi dengan dominasi pegunungan dan perbukitan.

Orbitasi atau jarak dari pusat-pusat pemerintahan :

- Jarak dari Pusat Pemerintahan Kabupaten : 64 km
- Jarak dari Pusat Pemerintahan Propinsi : 120 km
- Jarak dari Pusat Pemerintahan Pusat : 200 km Batas-Batas Kecamatan Pakenjeng:
- Sebelah Utara : Cikajang
- Sebelah Timur : Kecamatan Cikelet
- Sebelah Selatan : Kecamatan Pamulihan
- Sebelah Barat : Bungbulang
- Luas Wilayah

kecamatan pakenjeng memiliki luas wilayah yang besar. Jumlah luas tanah kecamatan pakenjeng seluruhnya mencapai 19.844 ha dan terdiri dari tanah darat dan tanah sawah.

b. Kondisi Demografis

Jumlah Penduduk Berdasarkan pemutahiran data jumlah penduduk kecamatan pakejeng 65.000 jiwa.

c. Kondisi Pendidikan

Peningkatan kualitas Pendidikan di Kecamatan Pakenjeng dari tahun ke tahun mengalami peningkatan, seperti yang dikatakan oleh bpd, Bapak sambas yang menjelaskan bahwa fasilitas sekolah-sekolah yang ada di Kecamatan Pakenjeng meningkat tiap tahunnya, Sampai sekarang pembangunan fasilitas tempat Pendidikan terus dibangun, yang tidak lain tujuannya untuk meningkatkan mutu Pendidikan yang berdisiplin, cerdas, dan berakhlakul kharimah sesuai dengan visi misi setiap lembaga Pendidikan, karena sudah jelas bahwa karakter anak didik itu berawal dari Pendidikan yang baik, apabila anak usia sekolah tidak di arahkan kepada Pendidikan yang baik, maka kehancuran moralitas itu akan bermunculan seiring dengan perkembangan zaman yang seperti sekarang dan pergaulan bebas yang saat ini terjadi sampai pada setiap pelosok Kecamatan.

Sampai dengan saat ini, lembaga Pendidikan yang telah berdiri di Kecamatan Pakenjeng terdapat sebanyak 62 PAUD dan TK, 30 Sekolah Dasar, 15 Sekolah Lanjut Tingkat Pertama (SLTP), 15 Sekolah Lanjutan Tingkat Atas (SLTA). Selain dari Pendidikan Formal, Pendidikan non formal Pondok Pesantren juga ada 10 Pondok Pesantren. ditambah lagi tingkat pendidikan masyarakat di Kecamatan Pakenjeng

terus meningkat yang tadi hanya sampai lulusan sma sekarang sudah banyak yang melanjutkan kejenjang perkuliahan mulai dari s1-s3.

d. Kondisi Sosial dan Ekonomi

Kecamatan Pakenjeng merupakan kawasan Kecamatan yang bersifat agraris, dengan mata pencaharian dari sebagian besar penduduknya adalah bercocok tanam terutama sector pertanian dan perkebunan. Sedangkan pencaharian lainnya adalah sektor industri kecil yang bergerak di bidang kerajinan dan pemanfaatan hasil olahan pertanian dan perkebunan. Kadaan masyarakat Pakenjeng tergolong menengah kebawah dengan dibuktikan masih banyak masyarakat yang ada digaris kemiskinan.

e. Kondisi Pemerintahan

Instansi Pemerintah

Instansi Pemerintah yang berada di wilayah Kecamatan Pakenjeng terdiri dari :

- Koramil
- Polsekta
- KUA
- Puskesmas
- Koordinator KB
- MUI

Instansi BUMN/BUMD berjumlah 3 unit:

BRI, POS dan GIRO, Pemerintahan Kecamatan Kondisi Aparatur

Jumlah pegawai yang ada di Kecamatan PAKENJENG, adalah sejumlah dengan rincian sebagai berikut :

- Pegawai Negeri Sipil (PNS) di Kecamatan 20 orang
- Pegawai Negeri Sipil (PNS) di Kelurahan sebanyak 28 orang
- Calon PNS (di kelurahan dan kecamatan), ada 5 orang;
- Non ASN di Kecamatan dan kelurahan sebagai berikut;
- Tenaga Magang di Kelurahan dan Kecamatan, sebanyak - orang
- Tenaga Operator Komputer 3 orang (status PNS dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil)

VISI

Mewujudkan Kecamatan Pakenjeng yang aman dan nyaman serta memiliki daya saing dalam mengembangkan ilmu pengetahuan dan teknologi.

MISI

Menanamkan sikap dan mental gotong royong dalam pembangunan

- Memperkuat eksistensi lembaga dan kelompok masyarakat yang ada di Kecamatan
- Membentuk Pemerintahan Kecamatan yang profesional, efisien dan efektif, terbuka serta bertanggungjawab
- Mewujudkan pelayanan publik bagi warga masyarakat dengan lebih baik
- Meningkatkan ketahanan masyarakat dengan mengembangkan potensi dan aset Kecamatan

- Mengokohkan kehidupan sosial kemasyarakatan melalui peningkatan Peran Pemuda, Olahraga, seni dan budaya dalam bingkai kearifan lokal
- Kecamatan Pakenjeng dipimpin oleh seorang Camat yaitu bapak Agus Supendi, S.E.

2. Pembahasan

Kualitas Pelayanan Publik Administrasi Kependudukan Dikecamatan Pakenjeng, Seperti yang dipaparkan pada bab sebelumnya, data tersebut akan diuraikan satu persatu beserta indikator yang peneliti ajukan dalam kerangka berpikir menggunakan teori Fitsimmouns, Zeithaml, dan Biter sebagaimana dikutip dalam Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana (2013:192) mengidentifikasi lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu :

- a. Bukti Langsung (tangibles)**, Meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi. Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Kepala Seksi Pemerintahan di Kecamatan Pakenjeng Kabupaten Garut mengenai indikator Bukti langsung (tangibles) adalah sebagai berikut :

“... Informasi tentang indikator Bukti Langsung (Tangibles) Dapat diketahui bahwa sarana dan prasarana kantor yang masih belum memadai guna menunjang pelayanan kepada masyarakat, belum optimalnya penataan ruang kantor dan penataan lingkungan kantor, masih banyak pegawai yang miskomunikasi dengan pegawai lain. Lalu masih ada pegawai ASN yang kurang paham teknologi oleh karena itu di kecamatan Pakenjeng banyak memperkerjakan yang dari non Asn guna menunjang pelayanan yang ada di kecamatan kami. Adapun pembuatan KTP yang tidak sesuai estimasi karena banyak masyarakat yang kurang paham betul prosedur atau syarat apa saja untuk pembuatan KTP sehingga itupun dapat memperlambat pembuatan E-KTP dan dari kecamatan nya sendiri kami hanya memfasilitasi saja dengan merekam dan pengumpulan data selebihnya disini belum ada alat untuk membuat KTP nya sendiri , sehingga wajar saja jika tidak sesuai estimasi karena setelah data kita input lalu kita setorkan ke disdukcapil untuk di bikinkan KTP nya. (Ibu Susi bagian Administrasi)

Dapat di simpulkan bahwa indikator bukti langsung (Tangibles) di kecamatan Pakenjeng masih kurang optimal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sedangkan pemaparan dari wawancara Kasi Kepegawaian memaparkan sebagai berikut :

“Bukti langsung (tangibles) sebagai indikator pelayanan publik di Kecamatan Pakenjeng memang dari segi sarana dan prasana masih belum memadai, fasilitas pun masih belum lengkap.Ibu Susi (kasi Pemerintahan).

Dari hasil wawancara diatas bahwa memang indikator Bukti langsung (tangibles) di kecamatan Pakenjeng masih kurang memadai sehingga pelayanan yang diberikan kurang optimal. Adapun pemaparan dari pengguna layanan yaitu dari masyarakat sendiri sebagai berikut :

“menurut saya pribadi pelayanan dikecamatan Pakenjeng dari segi fasilitas saja belum memadai dan belum lengkap, lalu pelayanan nya tidak sesuai estimasi ,

minggu lalu saya membuat KTP yang baru karena saya ini pindahan otomatis ganti alamat di KTP, pertama saya sudah memberikan berkas atau persyaratan yang diminta oleh pegawai di kecamatan tersebut. Lalu saya di rekam untuk pengambilan foto dan scan tanda tangan saya, setelah selesai saya di suruh menunggu satu minggu maksimal selesai KTP nya, akan tetapi setelah saya menunggu ternyata belum selesai juga dengan alasan blangkonya habis , dan akhirnya lebih dari satu minggu baru selesai. Alur komunikasinya kurang baik . Wahyu 20 juni 2025).

Berdasarkan uraian di atas diketahui bahwa Bukti langsung (tangibles) yang ada di kecamatan Pakenjeng meliputi fasilitas fisik , perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi masih belum memadai . masih ada pelayanan yang tidak sesuai estimasi yang ditentukan.

- b. Keandalan (*realinity*)**, Yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan. Artinya disini pelayanan yang diberikan harus sesuai estimasi yang telah ditentukan. Agar masyarakat atau pengguna layanan juga merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Kepala Seksi Pemerintahan di Kecamatan Pakenjeng Kabupaten Garut, dapat di ketahui bahwa dilihat dari indikator Keandalan (*realibility*) di Kecamatan Pakenjeng adalah sebagai berikut: "... Kalau dari segi keandalan memang dulu dari kecamatan sendiri menyediakan alat untuk mencetak E-KTP sehingga pelayanan pembuatan KTP bisa sehari jadi, akan tetapi hal itu hanya berjalan beberapa bulan, dan setelah itu di ambil alih kembali oleh disdukcapil karena dengan alasan blangkonya habis, dan sampai sekarangpun pembuatan E-KTP dibatasi sebanyak 2 termin per kecamatan, sehingga estimasi selesainya juga tidak bisa di prediksi oleh kecamatan. Akan tetapi bisa saja selesai sebelum estimasi yang ditentukan jika masyarakat sendiri membawa persyaratan yang sudah ditentukan. Maka dari itu di peraturan tahun 2025 ini kecamatan hanya sebagai tempat pengumpulan data saja untuk masyarakat yang ingin membuat KTP atau pun yang mau merubah KTP nya selebihnya disdukcapil yang mencetaknya. Indra Ginanjar (Kasi Pemerintahan) senin 23 juni 2025.

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa indikator keandalan (*realibility*) sudah baik namun belum optimal dilakukan. Adapun pemaparan dari pengguna layanan yaitu masyarakat itu sendiri sebagai berikut : "... waktu saya mengurus E-KTP baru memang tidak sesuai estimasi yang dijanjikan seharusnya satu minggu ini lebih dari itu (Wahyu 24 juni 2025).

Dari pernyataan yang disampaikan informan dapat diketahui bahwa indikator keandalan (*realibility*) itu memang belum maksimal dilaksanakan dan pelayanannya masih belum sesuai estimasi.

- c. Daya Tanggap (*responsiveness*)**, Yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Seksi Pemerintah di Kecamatan Pakenjeng Kabupaten Garut dapat diketahui bahwa dilihat dari indikator Daya Tanggap (*responsiveness*) di Kecamatan Pakenjeng adalah sebagai berikut :

“... Para pegawai sudah cepat tanggap dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat akan tetapi kembali lagi ke masyarakatnya banyak yang tidak membawa persyaratan yang harus disiapkan jadi kami pun menekankan agar masyarakat selalu tertib administrasi agar pelayanan yang kami berikan juga sesuai estimasi tidak menunggu persyaratan yang belum lengkap. Indra Ginanjar (Kasi Pemerintahan).

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa indikator daya tanggap (*Responsiveness*) para pegawai sudah cepat tanggap dalam memberikan pelayanan namun masyarakat sendiri yang terkadang tidak memahami prosedur yang harus di bawa. Adapun hasil wawancara peneliti dengan pengguna layanan yaitu masyarakat itu sendiri sebagai berikut :

“... saya rasa sudah cukup baik untuk merespon keinginan masyarakat dalam memberikan pelayanan , tidak ada prosedur yang berbelit-belit dan semua layanan tidak di pungut biaya apapun (Wahyu).

Dari pernyataan yang disampaikan informan dapat diketahui bahwa indikator Daya Tanggap (*responsivess*) itu sudah berjalan dengan baik dan sudah cepat tanggap dalam melayani masyarakat.

d. Jaminan (*assurance*), Mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf: bebas dari bahaya, resiko dan ragu-ragu.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Seksi Pemerintahan di Kecamatan Pakenjeng Kabupaten Garut dapat dilihat dari indikator Jaminan (*assurance*) di Kecamatan Pakenjeng adalah sebagai berikut :

“... Di kecamatan Pakenjeng sendiri jaminan data sudah dijamin aman dan para staf dalam memberikan pelayanan sudah baik sudah sopan dan pembuatan E-KTP juga sudah tidak dipungut biaya sudah digratiskan segala macam pelayanan. (Ibu Susi Kasi Pemerintah 23 juni 2025).

Berdasarkan hasil pemaparan informan pertama dapat disimpulkan bahwa indikator Jaminan (*assurance*) di Kecamatan Pakenjeng Kabupaten Garut pelayanan sudah baik dan sopan. Adapun hasil pemaparan dari salah satu pengguna layanan yaitu masyarakat itu sendiri sebagai berikut :

“...menurut saya sudah cukup baik kalau dari segi kesopanan dan keramahan dalam melayani masyarakat (Wahyu 27 juni 2025). Dari pernyataan yang disampaikan informan dapat diketahui bahwa indikator Jaminan (*assurance*) itu sudah baik dan pelayanannya juga sudah baik.

e. Empati (*emphanty*), Meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan memenuhi kebutuhan para pelanggan.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Kepala Seksi di Kecamatan Pakenjeng Kabupaten Garut, dapat di ketahui bahwa dilihat dari indikator Empati (*emphaty*) di Kecamatan Pakenjeng adalah sebagai berikut :

“... kami selalu memberikan kemudahan bagi masyarakat yang ingin mengurus E-KTP dan lain-lain . dan para pegawai pun sudah melayani masyarakat dengan ramah , namun ada saja masyarakat yang tidak mentaati prosedur yang

ditentukan , jadi berpengaruh terhadap pelayanan yang ada. Ibu Susi (Kasi Pemerintahan). 23 juni 2025).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan 1 dapat disimpulkan bahwa indikator Empati (emphaty) sudah baik memberikan kemudahan bagi masyarakat. Adapun pemaparan dari pengguna layanan yaitu sebagai berikut :

“... menurut saya sudah cukup baik dalam melayani masyarakat dan prosedurnya tidak rumit segala macam layanan tidak dikenakan biaya apapun (Wahyu 27 juni 2025).

Dari pernyataan yang disampaikan informan dapat diketahui bahwa indikator Empati (emphaty) itu sudah baik dan pelayanannya juga sudah baik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Pakenjeng Kabupaten Garut. Pada bagian ini akan diuraikan mengenai pembahasan hasil penelitian dari data yang diperoleh. Adapun hal-hal yang dibahas yaitu tentang kualitas pelayanan publik di kecamatan Pakenjeng dengan dimensi kualitas pelayanan ditinjau dari tangible (bukti fisik), reliabilty (kehandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), emphaty (empati). Pembahasan untuk masing-masing indikator adalah sebagai berikut:

- *Tangibles* (Bukti Fisik)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator tangible dalam pelayanan administrasi di Kecamatan Pakenjeng tidak puas karena merupakan aspek pelayanan yang berwujud oleh karena itu masih belum memadai saran dan prasarana yang ada dikecamatan Pakenjeng sehingga masyarakat merasa tidak puas karena sarana dan prasarana merupakan aspek penunjang pelayanan. Selain itu dari segi tangibles dapat dilihat dari kedisiplinan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kedisiplinan pegawai juga berpengaruh pada efektif tidaknya sebuah pelayanan. Kedisiplinan pegawai di kecamatan Pakenjeng masih kurang, hal ini masih ditemukannya keluhan masyarakat dan pernyataan pegawai mengenai tidak disiplinnya waktu yang ditunjukkan oleh para pegawai.

- *Realibilty* (Kehandalan)

Hasil penelitian indikator realibilty masih kurang hal ini ditandai dengan banyak keluhan masyarakat karena kurang dilayanni dengan tanggap , kehandalan dapat dilihat dari kecermatan dalam melayani, kemampuan, dan keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan sangat kurang karena banyak ASN yang masih belum paham teknologi merupakan faktor penghambat suatu pelayanan.

- *Resposiveness* (Daya Tanggap)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator responsipitas dalam pelayanan administrasi di Kecamatan Pakenjeng hasilnya cukup puas hal ini ditunjukkan dengan kemauan pegawai dalam melayani masyarakat guna memperoleh pelayanan dapat dilihat dari respon dan kecepatan pegawai dalam melayani. Dengan adanya respon langsung dari pegawai atau petugas maka pemohon akan segera mendapatkan pelayanan yang cepat. Kecamatan

Pakenjeng sebisa mungkin merespon langsung masyarakat dan melayani masyarakat dengan cepat. Dalam hal kecepatan melayani sedikit berkurang. Hal ini disebabkan oleh kurangnya jumlah pegawai dalam melayani penerima layanan yang harus datang setiap harinya.

- *Assurance* (Jaminan)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator assurance dalam penelitian ini tidak puas hal tersebut ditunjukkan dalam melakukan pelayanan yang berkualitas, diperoleh adanya jaminan yang diberikan oleh pelayanan publik. Jaminan tersebut dapat dilihat dari kepastian biaya dan ketepatan waktu. Kecamatan Pakenjeng melakukan pelayanan dengan memberikan biaya dan waktu penyelesaian telah disesuaikan dengan prosedur.

- *Emphaty* (empati)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator emphy dalam pelayanan di kecamatan Pakenjeng dikategorikan puas. Dilihat dari perhatian yang diberikan petugas terhadap kebutuhan pelanggan.

Faktor-faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Publik.

Kecamatan Pakenjeng sebagai Unit pelayanan masyarakat yang bertugas melayani masyarakat adalah sebagai berikut :

- Fasilitasnya masih sangat kurang memadai dari segi sarana dan prasarannya yang masih terbatas sehingga membuat pelayanan di kecamatan tersebut terhambat dan tidak sesuai estimasi yang dijanjikan.
- Sumber Daya Manusia yang masih kurang mempunyai karena kebanyakan ASN yang sudah berumur sehingga menjadi penghambat layanan yang seperti kita ketahui sekarang sudah zaman 5.0 dimana semua layanan sudah online dilaksanakan memakai teknologi akan tetapi banyak para pegawai ASN yang gagap teknologi sehingga dikecamatan tersebut banyak merekrut pegawai non ASN untuk membantu pelayanan agar tetap optimal.
- Komunikasi antara pegawai dengan masyarakat belum berjalan dengan maksimal, ini disebabkan sosialisasi yang dilakukan oleh kecamatan Pakenjeng masih kurang.

Upaya yang Dilakukan untuk Mengatasi Hambatan Kualitas Pelayanan Publik.

- Dengan selalu cepat tanggap dalam melayani masyarakat menjadi upaya kami untuk mengatasi hambatan yang ada meskipun pelayanan yang ada selalu tidak sesuai estimasi yang dijanjikan setidaknya kami sudah cepat tanggap dalam merespon masyarakat selaku pengguna layanan dikecamatan Pakenjeng ini.
- Kami adakan pelatihan-pelatihan untuk para ASN yang memang masih kurang paham betul teknologi dan kami upayakan untuk merekrut pegawai non ASN sehingga masyarakat selalu terpenuhi layanannya.

- Lebih meningkatkan lagi alur komunikasi sehingga tidak akan terjadi lagi miskomunikasi antar pegawai dan masyarakat.

CONCLUSION

Berdasarkan hasil dari penelitian yang telah di Ristekkan di dalam bab 4 yaitu Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Pakenjeng , maka dapat ditarik kesimpulan sesuai dengan fokus penelitian yang dilihat dari proses hasil Analisis Kualitas pelayanan administrasi penduduk di Kecamatan Pakenjeng secara keseluruhan belum mencapai tingkat optimal jika dilihat dari indikator kualitas layanan, yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Di aspek bukti fisik, masih ada kekurangan dalam fasilitas dan infrastruktur pelayanan, seperti kondisi ruangan pelayanan yang belum sepenuhnya nyaman, kurangnya fasilitas penunjang, serta pemanfaatan teknologi dalam pelayanan yang belum maksimal. Hal ini berdampak pada kenyamanan masyarakat saat menerima layanan administrasi kependudukan. Dalam hal keandalan, meskipun administrasi kependudukan telah memiliki prosedur dan standar pelayanan, masih terdapat ketidaksesuaian dalam praktiknya, terutama berkenaan dengan ketepatan penyelesaian dokumen dan konsistensi pelaksanaan pelayanan. Ini menunjukkan bahwa standar operasional prosedur belum sepenuhnya dilaksanakan secara konsisten.

Dari segi daya tanggap, aparaturnya kecamatan umumnya cukup responsif dalam memberikan layanan kepada masyarakat, tetapi pada situasi tertentu, seperti saat terjadi lonjakan pemohon, kecepatan dan ketepatan pelayanan masih mengalami masalah. Terkait jaminan, aparaturnya layanan memiliki pemahaman dasar mengenai tugas dan tanggung jawab mereka, tetapi peningkatan kompetensi melalui pelatihan dalam administrasi kependudukan masih sangat diperlukan untuk memberi rasa aman, kepastian, dan kepercayaan kepada masyarakat. Sementara itu, dalam hal empati, sikap aparat dalam melayani masyarakat dianggap cukup positif, terlihat dari kesediaan mereka untuk membantu dan menjelaskan kepada masyarakat, meskipun dalam praktiknya masih perlu ada perbaikan dalam hal keramahan dan pendekatan pelayanan yang lebih berorientasi pada manusia.

Faktor-faktor yang memengaruhi mutu pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Pakenjeng terdiri dari faktor penunjang dan penghambat. Faktor penunjang mencakup adanya regulasi yang jelas, seperti Undang-Undang tentang Pelayanan Publik dan aturan yang terkait dengan administrasi kependudukan, serta struktur organisasi dan pembagian tugas yang mendukung pelaksanaan layanan. Namun, faktor penghambat masih cukup banyak, termasuk keterbatasan jumlah dan kompetensi sumber daya manusia dalam pelayanan, kurangnya sarana dan prasarana, serta pemanfaatan teknologi informasi yang belum optimal dalam mendukung administrasi kependudukan. Selain itu, koordinasi internal yang kurang baik dan manajemen pelayanan yang belum maksimal juga menjadi penyebab yang memengaruhi kualitas pelayanan.

Usaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Pakenjeng telah dilakukan, tetapi masih perlu perbaikan dan pengembangan. Beberapa langkah yang diambil termasuk penerapan standar pelayanan, peningkatan disiplin aparatur, serta memberikan layanan yang lebih terbuka dan informatif kepada masyarakat. Namun, langkah-langkah tersebut belum sepenuhnya optimal karena masih terkendala oleh keterbatasan sumber daya dan fasilitas. Oleh karena itu, diperlukan langkah-langkah strategis yang berkelanjutan, seperti meningkatkan kapasitas aparatur melalui pelatihan, penyediaan serta perbaikan sarana prasarana pelayanan, dan memperkuat sistem pelayanan berbasis teknologi informasi agar layanan administrasi kependudukan dapat berjalan dengan lebih efektif, efisien, dan orientasi pada kepuasan masyarakat.

REFERENCES

- Amba, N., Saleky, S. R. J., & Sahertian, O. L. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Salahutu Kabupaten Maluku Tengah. *Jurnal Administrasi Terapan*, 2(1), 232-239.
- Barata, A. A., & Rinaldi. (2018). Dimensi kualitas pelayanan dan kepuasan publik. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 6(1), 33-47.
- Gunawan, I., & Saragih, R. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. *Jurnal Administrasi Publik*, 9(2), 112-123.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas pelayanan publik*. Gava Media.
- Moleong, L. J. (2017). *Metodologi penelitian kualitatif (Edisi revisi)*. PT Remaja Rosdakarya.
- Mukarromah, A., Iswati, I., & Pranata, E. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada Tanjung Decoration. *Jurnal Ekonomi, Akuntansi, dan Perpajakan*, 1(3), 258-272.
- Mustanir, A., et al. (2022). Administrasi publik dan pelayanan administrasi kependudukan. *Governance: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 7(2), 60-75.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Pasolong, H. (2010). *Teori administrasi publik*. Alfabeta.
- Ratminto, & Winarsih, A. S. (2005). *Manajemen pelayanan: Disertai pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter, dan standar pelayanan minimal*. Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. (2017). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Syahputri, A. (2023). *Kualitas pelayanan terhadap keluhan pelanggan di Perumda*.

Tirtanadi Cabang Sei Agul. *Musytari: Neraca Manajemen, Akuntansi, dan Ekonomi*, 1(11), 132-142.

Tjiptono, F., & Diana, A. (2013). *Kualitas pelayanan publik: Konsep, dimensi, indikator, dan implementasinya*. Gava Media.

Valentama, D. (2022). Kualitas pelayanan publik dalam perspektif good governance. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 14(1), 45-58.

Peraturan Perundang-undangan

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).