BAB I
PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Pelayanan administrasi kependudukan merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang memiliki peranan penting dalam kehidupan masyarakat. Administrasi kependudukan berkaitan langsung dengan pencatatan dan pengelolaan data penduduk, mulai dari penerbitan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el), akta kelahiran, akta kematian, surat pindah, hingga berbagai dokumen kependudukan lainnya. Dokumen-dokumen tersebut tidak hanya berfungsi sebagai identitas dan bukti status seseorang sebagai penduduk, tetapi juga menjadi persyaratan dalam memperoleh berbagai pelayanan publik, seperti pendidikan, kesehatan, pekerjaan, perbankan, bantuan sosial, pemilu, serta pelayanan pemerintahan lainnya. Oleh karena itu, kualitas pelayanan administrasi kependudukan menjadi salah satu aspek yang perlu mendapatkan perhatian dalam penyelenggaraan pemerintahan. Dalam konteks pemerintahan daerah, pelayanan administrasi kependudukan pada tingkat kecamatan menjadi salah satu bentuk pelayanan yang paling dekat dengan masyarakat. Kecamatan memiliki posisi strategis karena menjadi salah satu unsur pemerintahan yang berhubungan langsung dengan masyarakat dalam pelaksanaan berbagai urusan pemerintahan dan pelayanan publik. Kedekatan tersebut menyebabkan masyarakat memiliki harapan yang tinggi terhadap pelayanan yang diberikan, baik dari segi kecepatan, ketepatan, kemudahan prosedur, kejelasan informasi, sikap aparatur,

maupun ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan. Pelayanan yang mampu memenuhi harapan masyarakat akan memberikan kontribusi terhadap terciptanya kepuasan masyarakat serta meningkatkan kepercayaan terhadap pemerintah.

Kecamatan Babakan Ciparay merupakan salah satu kecamatan yang berada di wilayah Kota Bandung. Sebagai bagian dari penyelenggara pemerintahan di tingkat kewilayahan, Kecamatan Babakan Ciparay memiliki peranan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan kewenangan dan ketentuan yang berlaku. Masyarakat yang berdomisili di wilayah Kecamatan Babakan Ciparay membutuhkan pelayanan administrasi yang mudah diakses, jelas, cepat, tepat, dan dapat dipertanggungjawabkan. Tingginya kebutuhan masyarakat terhadap dokumen administrasi kependudukan menjadikan kualitas pelayanan pada tingkat kecamatan sebagai salah satu aspek penting yang perlu diperhatikan dan dievaluasi secara berkelanjutan. Kualitas pelayanan administrasi kependudukan pada dasarnya tidak hanya dapat dilihat dari terselesaikannya dokumen yang dibutuhkan oleh masyarakat. Kualitas pelayanan juga dapat dilihat dari bagaimana proses pelayanan tersebut diberikan kepada masyarakat. Pelayanan yang berkualitas seharusnya mampu memberikan kepastian mengenai persyaratan, prosedur, waktu penyelesaian, biaya atau ketentuan yang berlaku, serta mekanisme pengaduan apabila masyarakat mengalami kendala. Dengan demikian, keberhasilan pelayanan administrasi kependudukan tidak hanya ditentukan oleh hasil akhir berupa dokumen kependudukan, tetapi juga oleh kualitas proses pelayanan yang dirasakan masyarakat selama berinteraksi dengan aparatur pemerintah.

Salah satu aspek yang menjadi perhatian dalam kualitas pelayanan adalah keandalan (*reliability*) aparatur dalam memberikan pelayanan. Keandalan berkaitan dengan kemampuan petugas untuk memberikan pelayanan secara tepat, akurat, konsisten, dan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Dalam pelayanan administrasi kependudukan, keandalan sangat diperlukan karena kesalahan dalam memasukkan data, ketidaktepatan informasi, atau ketidaksesuaian dokumen dapat menimbulkan permasalahan bagi masyarakat. Oleh sebab itu, aparatur pelayanan dituntut memiliki kemampuan dan ketelitian yang memadai sehingga setiap dokumen dan informasi yang diberikan kepada masyarakat dapat dipertanggungjawabkan. Selain keandalan, daya tanggap (*responsiveness*) juga menjadi bagian penting dalam menentukan kualitas pelayanan. Daya tanggap berkaitan dengan kesediaan dan kemampuan petugas untuk membantu masyarakat serta memberikan pelayanan secara cepat. Masyarakat pada umumnya mengharapkan proses pelayanan yang tidak berbelit-belit dan petugas yang mampu memberikan respons terhadap kebutuhan maupun permasalahan yang mereka hadapi. Ketika masyarakat harus menunggu dalam waktu yang lama, memperoleh informasi yang tidak jelas, atau mengalami kesulitan dalam memperoleh bantuan dari petugas, kondisi tersebut dapat memengaruhi persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Aspek berikutnya adalah **jaminan (assurance)**, yaitu kemampuan aparatur dalam memberikan rasa percaya dan kepastian kepada masyarakat. Dalam pelayanan administrasi kependudukan, masyarakat perlu mendapatkan kepastian bahwa data pribadi yang disampaikan akan dikelola dengan baik dan pelayanan dilaksanakan sesuai dengan prosedur serta ketentuan yang

berlaku. Sikap profesional, kompetensi, kesopanan, dan kemampuan petugas dalam menjelaskan prosedur menjadi bagian yang dapat membentuk rasa percaya masyarakat. Aparatur yang mampu memberikan penjelasan secara jelas dan menunjukkan sikap profesional akan membantu menciptakan rasa aman serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah.

Selanjutnya, empati (*empathy*) juga menjadi faktor yang penting dalam pelayanan publik. Empati menunjukkan perhatian dan kepedulian petugas terhadap kebutuhan masyarakat sebagai penerima pelayanan. Setiap masyarakat memiliki kondisi dan tingkat pemahaman yang berbeda mengenai prosedur administrasi. Oleh karena itu, petugas perlu memberikan pelayanan dengan sikap yang ramah, sopan, tidak diskriminatif, dan bersedia membantu masyarakat yang mengalami kesulitan. Pelayanan yang memperhatikan kondisi masyarakat dapat menciptakan pengalaman pelayanan yang lebih baik dan menunjukkan bahwa pemerintah benar-benar berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Selain aspek-aspek tersebut, bukti fisik (*tangibles*) juga berpengaruh terhadap persepsi masyarakat mengenai kualitas pelayanan. Bukti fisik mencakup kondisi ruang pelayanan, fasilitas yang tersedia, kebersihan dan kenyamanan lingkungan, ketersediaan tempat duduk, sarana informasi, fasilitas pendukung, serta penampilan petugas. Fasilitas pelayanan yang memadai dapat memberikan kenyamanan bagi masyarakat selama mengurus dokumen administrasi kependudukan. Sebaliknya, keterbatasan sarana dan prasarana dapat menyebabkan proses pelayanan menjadi kurang nyaman dan pada akhirnya memengaruhi penilaian masyarakat terhadap kualitas pelayanan.

Dalam pelaksanaannya, pelayanan administrasi kependudukan menghadapi berbagai tuntutan dan tantangan. Perkembangan teknologi informasi telah meningkatkan ekspektasi masyarakat terhadap pelayanan pemerintah. Masyarakat semakin terbiasa memperoleh informasi dan layanan secara cepat melalui teknologi digital sehingga mengharapkan pelayanan pemerintahan yang juga mudah diakses, transparan, dan efisien. Kondisi tersebut menuntut aparatur pemerintah untuk mampu menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi sekaligus tetap memberikan pelayanan secara langsung bagi masyarakat yang membutuhkan bantuan. Di sisi lain, pelayanan administrasi kependudukan memiliki karakteristik yang berkaitan erat dengan ketepatan data. Data kependudukan merupakan informasi yang penting bagi individu maupun pemerintah. Bagi masyarakat, dokumen kependudukan menjadi dasar untuk memperoleh berbagai hak dan pelayanan. Sementara bagi pemerintah, data kependudukan diperlukan dalam perencanaan pembangunan, penyusunan kebijakan, pengalokasian sumber daya, penyelenggaraan pelayanan publik, serta berbagai program pemerintahan. Dengan demikian, kualitas pelayanan administrasi kependudukan memiliki dampak yang lebih luas daripada sekadar proses penerbitan dokumen bagi masyarakat.

Di sisi lain, pelayanan administrasi kependudukan memiliki karakteristik yang berkaitan erat dengan ketepatan data. Data kependudukan merupakan informasi yang penting bagi individu maupun pemerintah. Bagi masyarakat, dokumen kependudukan menjadi dasar untuk memperoleh berbagai hak dan pelayanan. Sementara bagi pemerintah, data kependudukan diperlukan dalam perencanaan pembangunan, penyusunan kebijakan, pengalokasian sumber daya,

penyelenggaraan pelayanan publik, serta berbagai program pemerintahan. Dengan demikian, kualitas pelayanan administrasi kependudukan memiliki dampak yang lebih luas daripada sekadar proses penerbitan dokumen bagi masyarakat.

Kecamatan Babakan Ciparay sebagai salah satu wilayah pelayanan pemerintahan di Kota Bandung memiliki karakteristik masyarakat yang beragam. Keberagaman masyarakat tersebut menyebabkan kebutuhan terhadap pelayanan administrasi kependudukan juga beragam. Aparatur dituntut mampu memberikan pelayanan yang setara kepada seluruh masyarakat tanpa membedakan latar belakang, kondisi sosial, usia, maupun tingkat pemahaman masyarakat terhadap administrasi. Pelayanan yang berorientasi pada masyarakat perlu diwujudkan melalui prosedur yang jelas, petugas yang kompeten, sarana yang memadai, serta mekanisme pelayanan yang mampu memberikan kepastian kepada masyarakat. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, kualitas pelayanan juga berkaitan dengan prinsip pemerintahan yang baik. Pelayanan yang transparan, akuntabel, efektif, efisien, dan berorientasi kepada kebutuhan masyarakat merupakan bagian dari upaya mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik. Oleh karena itu, evaluasi terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan di tingkat kecamatan bukan hanya penting bagi masyarakat sebagai penerima pelayanan, tetapi juga bagi pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan. Hasil evaluasi dapat digunakan untuk mengetahui apakah pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan masyarakat dan standar pelayanan yang telah ditetapkan.

Kajian mengenai kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Babakan Ciparay Kota Bandung menjadi penting karena pelayanan

administrasi kependudukan merupakan pelayanan dasar yang bersentuhan langsung dengan kebutuhan masyarakat sehari-hari. Penelitian terhadap kualitas pelayanan dapat memberikan gambaran mengenai bagaimana pelayanan dilaksanakan dari perspektif masyarakat, sejauh mana aparatur mampu memenuhi kebutuhan masyarakat, serta aspek apa saja yang masih perlu diperbaiki. Dengan mengetahui kondisi tersebut, pemerintah kecamatan dapat melakukan evaluasi dan menyusun langkah perbaikan pelayanan yang lebih tepat sasaran. Penelitian ini juga menjadi relevan karena kualitas pelayanan publik tidak dapat hanya dinilai berdasarkan perspektif penyelenggara pelayanan. Penilaian masyarakat sebagai pengguna layanan merupakan salah satu indikator penting dalam mengetahui keberhasilan pelayanan. Masyarakat secara langsung mengalami proses pelayanan, mulai dari mencari informasi, menyiapkan persyaratan, mengikuti prosedur, berinteraksi dengan petugas, hingga menerima hasil pelayanan. Pengalaman tersebut dapat menjadi sumber informasi yang penting untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan yang sebenarnya dirasakan oleh masyarakat.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat dipahami bahwa administrasi kependudukan mempunyai kedudukan yang penting dalam kehidupan masyarakat dan penyelenggaraan pemerintahan. Kecamatan sebagai unit pemerintahan yang berhadapan langsung dengan masyarakat dituntut untuk mampu menyelenggarakan pelayanan yang berkualitas, efektif, efisien, transparan, dan responsif. Dalam konteks Kecamatan Babakan Ciparay Kota Bandung, kualitas pelayanan administrasi kependudukan perlu dikaji untuk mengetahui sejauh mana pelayanan yang diberikan telah memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Oleh karena

itu, penelitian mengenai Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Babakan Ciparay Kota Bandung penting untuk dilakukan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai kualitas pelayanan administrasi kependudukan berdasarkan pengalaman masyarakat sebagai penerima layanan. Selain itu, hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi Kecamatan Babakan Ciparay dalam meningkatkan kualitas pelayanan, memperbaiki aspek-aspek yang masih memiliki kekurangan, serta mendorong terciptanya pelayanan administrasi kependudukan yang lebih mudah, cepat, tepat, transparan, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

1.2. Fokus Penelitian

Peneliti memfokuskan penelitian ini kepada Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Babakan Ciparay Kota Bandung. Fokus penelitian ini adalah menganalisis kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh Kecamatan Babakan Ciparay Kota Bandung kepada masyarakat, khususnya dalam proses administrasi kependudukan. Objek yang diteliti dengan menggunakan dimesi menurut Zeithaml, Parasuraman, Berry (2020) yang diantaranya. Keandalan (*Reliability*) yang merupakan kemampuan penyedia jasa untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara konsisten dan akurat. Responsivitas (*Responsiveness*) merupakan seberapa cepat dan tanggap penyedia layanan dalam merespons permintaan, kebutuhan, dan keluhan masyarakat. Daya tanggap (*Empathy*) adalah Tingkat perhatian dan pemahaman terhadap kebutuhan masyarakat, serta kemampuan untuk memberikan pelayanan yang personal dan

peduli. Jaminan (*Assurance*) yaitu kemampuan penyedia untuk memberikan rasa percaya dan keyakinan kepada masyarakat melalui kompetensi, kredibilitas, dan sikap professional. Bukti fisik (*Tangibles*) yang dimana kualitas aspek fisik dari pelayanan, seperti fasilitas, peralatan, serta penampilan dan perilaku petugas yang terlihat oleh masyarakat.

1.3. Rumusan Masalah

Ada beberapa rumusan masalah yang diambil oleh peneliti ada 3 yaitu:

1. Bagaimana kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Babakan Ciparay Kota Bandung?
2. Usaha apa yang dilakukan oleh Kecamatan Babakan Ciparay Kota Bandung untuk mengatasi kendala atau hambatan tersebut?

1.4. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yaitu untuk menganalisis bagaimana kualitas pelayanan administrasi kependudukan (seperti pembuatan KTP, KK, Akta kelahiran, surat pindah) yang diberikan oleh Kecamatan Babakan Ciparay Kota Bandung, penelitian ini juga bertujuan untuk mngungkap berbagai kendala yang menghambat pelayanan administrasi kependudukan. Kendala tersebut bisa bersumber dari faktor internal (misalnya keterbatasan SDM, infrastruktur, sistem digital yang belum optimal) maupun eksternal (seperti rendahnya literasi administrasi masyarakat atau kepadatan jumlah pemohon). Tujuan selanjutnya adalah menganalisis langkah – langkah atau strategi yang telah dan sedang dilakukan oleh pihak Kecamatan

Babakan Ciparay dalam meningkatkan mutu pelayanan serta mengatasi hambatan atau kendala yang ada.

1.5. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Akademik

Sebagai penambah khasanah pengetahuan dalam bidang administrasi publik, pelayanan publik, atau manajemen pemerintahan, khususnya terkait pelayanan administrasi kependudukan di Tingkat kecamatan, termasuk tantangan, hambatan, serta solusi yang diterapkan dalam pelayanan administrasi kependudukan. Dan dari hasil penelitian, mahasiswa atau dosen dapat mengembangkan model atau kerangka kerja baru untuk meningkatkan pelayanan administrasi publik yang lebih responsif, efisien, dan partisipatif.

2. Kegunaan Praktis

Penelitian ini memberikan data dan informasi faktual yang dapat digunakan oleh aparatur Kecamatan Babakan Ciparay untuk mengevaluasi dan meningkatkan kualitas pelayanan mereka, khususnya dalam hal ketepatan waktu, kejelasan prosedur, dan sikap petugas. Temuan penilitian dapat dijadikan rujukan dalam memperbaiki alur pelayanan, mengurangi birokrasi yang berbelit, serta mengembangkan sistem pelayanan berbasis teknologi informasi yang *modern*.

BAB IV
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1.1 Hasil Penelitian

Penelitian ini mengkaji tentang kualitas pelayanan administrasi kependudukan di kecamatan babakan ciparay kota bandung, terdapat beberapa permasalahan yang terjadi di kecamatan babakan ciparay seperti bagaimana kualitas pelayanan administrasi kependudukan di kecamatan babakan ciparay kota bandung, kendala atau hambatan yang dihadapi oleh kecamatan babakan ciparay kota bandung, dan usaha atau upaya apa yang dilakukan oleh kecamatan babakan ciparay kota bandung untuk mengatasi kendala atau hambatan tersebut. Tentunya ini menjadi perhatian serius bagi kecamatan babakan ciparay dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan khususnya kecamatan babakan ciparay kota bandung. Peneliti melakukan sesi wawancara dengan informan yang bernama Erwin Fansori dan Fanny Irani Tresna Dewi, peneliti memberikan beberapa pertanyaan seputar kualitas pelayanan administrasi kependudukan yang berada di kecamatan babakan ciparay kota bandung. Adapun informan pendukung lainnya mulai dari yuni pancawati, Muhammad Hasan, dan Ahmad Nurhadi.

Kantor kecamatan babakan ciparay kota bandung berada di jalan Babakan Ciparay No.212, Babakan Ciparay, Kecamatan Babakan Ciparay Kota Bandung, Jawa Barat 40223. Kecamatan babakan ciparay yang terletak di Tengah kota, dimana Tingkat urbanisasi sangat tinggi terbukti dengan jumlah penduduk kecamatan babakan ciparay pada tahun 2019 sebanyak 72.955 jiwa yang terdiri dari laki – laki sebanyak 36.135 jiwa dan Perempuan sebanyak 36.820 jiwa, dengan

jumlah 19.998 KK dan tingkat kepadatan penduduk 253/Ha. Jumlah pegawai kecamatan babakan ciparay kota bandung sebanyak 47 orang. Dari jumlah pegawai tersebut, disamping camat ada 21 orang merupakan pegawai kecamatan dan di kelurahan sebanyak 25 orang. Jumlah pegawai eselon III sebanyak 2 orang yaitu camat dan sekretaris kecamatan, eselon IV sebanyak 25 orang yaitu kepala sub bagian pada secretariat kecamatan dan kasi pada kelurahan. Pelaksana sebanyak 20 orang. Rincian pegawai berdasarkan eselon jabatan dan unit kerja di lingkungan kecamatan babakan ciparay, sebagaimana tabel di bawah ini:

Secara struktural, Kecamatan Babakan Ciparay dipimpin oleh seorang camat yang dibantu oleh sekretaris camat serta beberapa seksi, salah satunya seksi pelayanan umum yang bertanggung jawab terhadap pelayanan administrasi kependudukan. Visi dari kecamatan ini adalah mewujudkan pelayanan publik yang prima, transparan, dan akuntabel. Dalam pelaksanaan tugasnya, kecamatan berfungsi sebagai perpanjangan tangan pemerintah daerah dalam memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat. Oleh karena itu, kualitas pelayanan yang diberikan menjadi salah satu indikator penting dalam menilai kinerja instansi tersebut.

1.2 Pembahasan

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Babakan Ciparay dianalisis menggunakan beberapa indikator, diantaranya:

1.2.1 Bukti Fisik (*Tangibles*)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas pelayanan di kantor kecamatan babakan ciparay kota bandung sudah cukup memadai, seperti adanya ruang tunggu, loket pelayanan, serta papan informasi. Namun, masih terdapat beberapa kekurangan seperti keterbatasan tempat duduk dan kurang optimal sistem antrian.

Menurut informan kedua yaitu Fanny Irani Tresna Dewi menyatakan bahwa:

> "Kalo untuk fasilitas sudah memadai dari segi antrian, kursi tunggu, dan lain – lainnya, cuman untuk keadaan dan waktu tertentu terkadang kursi dan ruang tunggu tidak cukup untuk menampung banyak pemohon atau masyarakat"

Hasil pemaparan diatas berupa penjelasan dari pihak kecamatan. Sedangkan menurut pandangan dari masyarakat yaitu Yuni Pancawati, beliau memaparkan bahwa:

> "Selama teteh berkunjung ke kecamatan sejauh ini masih dibilang cukup dan layak, namun kadang kala kalo pemohon atau masyarakat yang ingin membuat dokumen, KTP, KK dan lainnya terkadang terhambat dari segi antrian dan juga fasilitas kursi tunggu bahkan sampai menunggu diluar karena keterbatasan tempat"

Hal ini menunjukkan bahwa secara fisik sarana dan prasarana pelayanan di kecamatan babakan ciparay sudah tergolong cukup baikdan memadai untuk

mendukung layanan administrasi kependudukan. Fasilitas seperti ruang tunggu, kursi loket pelayanan, dan papan informasi telah tersedia serta mampu membantu proses pelayanan masyarakat. Namun, dalam kondisi tertentu terutama ketika jumlah pemohon meningkat, fasilitas yang tersedia masih belum mampu menampung seluruh masyarakat dengan optimal. Keterbatasan tempat duduk dan ruang tunggu menyebabkan sebagian masyarakat harus menunggu di luar area pelayanan. Selain itu, sistem antrean juga masih perlu ditingkatkan agar pelayanan menjadi lebih tertib dan nyaman. Tapi secara keseluruhan, pelayanan dari segi sarana dan prasarana sudah berjalan dengan cukup baik, tetapi masih diperlukan perbaikan dan penambahan fasilitas agar kualitas pelayanan kepada masyarakat dapat lebih maksimal.

1.2.2 Keandalan (*Reliability*)

Dari sisi keandalan, petugas dinilai cukup mampu dalam memberikan pelayanan sesuai prosedur. Proses pembuatan dokumen umumnya berjalan sesuai dengan standar waktu yang ditentukan. Hal ini juga disampaikan oleh informan pendukung bernama Yuni Pancawati menyatakan bahwa:

“Kalo menurut teteh dari segi pelayanan sudah sangat sesuai dengan SOP nya asalkan sesuai dengan syarat dan ketentuan yang berlaku di kecamatannya itu sendiri dan harus dilengkapi persyaratanya juga agar memudahkan dari petugasnya untuk meninjau lebih lanjut”

Selanjutnya penjelasan dari Muhammad Hasan, dia menyatakan bahwa:

“Dari segi pelayanan kecamatan babakan ciparay sudah sesuai dengan prosedur dan bisa dibilang cepat, tetapi kalo lagi banyak pemohon terkadang terhambat dari segi waktu yang dijanjikan”

Dari Ahmad Nurhadi dia menambahkan pernyataan terkait aspek keandalan, dia menjelaskan bahwa:

“Untuk pelayanan di kecamatan babakan ciparay sudah sangat cepat, tepat, dan sesuai dengan prosedur yang tertera, jadi kalo untuk hal pelayanan sudah maksimal”

Dari sisi masyarakat dapat menunjukkan bahwa untuk aspek keandalan sudah dibilang baik dan sesuai dengan prosedur yang ada, untuk penjelasan dari sisi kecamatan dimulai dari Erwin Fansori, beliau menjelaskan terkait keandalan.

“Dari segi pelayanan, dari kita untuk pelayanan kita maksimalkan sesuai dengan standar prosedur dari kecamatan babakan ciparay mulai dari tingakt atas sampe kebawahnya yaitu staff pelayanan salah satunya the fanny. Dan setiap bulan selalu ada evaluasi apakah sudah berjalan dengan baik atau tidak”

Ditambah penjelasan dari Fanny Irani Tresna Dewi menjelaskan bahwa:

“Dari pelayanan kita dari pelayanan harus bisa melayani dengan cepat, tepat, tanggung jawab, dan tentunya sesuai dengan standar prosedur. Dan selalu ada evaluasi dari pihak kasi untuk segi pelayanan apakah sesuai atau tidak”

Dari kedua sisi baik dari masyarakat maupun dari kecamatan hasilnya bahwa aspek keandalan pelayanan administrasi kependudukan di kecamatan babakan ciparay sudah tergolong baik. Petugas dinilai mampu memberikan

pelayanan secara cepat, tepat, dan sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku. Masyarakat juga menilai bahwa proses pelayanan sudah cukup maksimal, terutama apabila persyaratan administrasi telah dilengkapi dengan baik. Selain itu, pihak kecamatan menunjukkan komitmen dalam menjaga kualitas pelayanan melalui evaluasi rutin terhadap kinerja pelayanan. Hal ini membuktikan bahwa pelayanan yang diberikan berusaha terus ditingkatkan agar sesuai dengan harapan masyarakat.

Namun dalam kondisi tertentu seperti meningkatnya jumlah pemohon, pelayanan terkadang mengalami keterlambatan sehingga waktu penyelesaian belum sepenuhnya konsisten sesuai target. Oleh karena itu, meskipun aspek keandalan sudah berjalan dengan baik, masih diperlukan peningkatan dalam pengelolaan pelayanan agar tetap optimal pada saat kondisi ramai.

1.2.3 Daya Tanggap (*Responsivness*)

Petugas pelayanan dinilai cukup responsif dalam membantu masyarakat khususnya di babakan ciparay, terutama dalam memberikan informasi terkait persyaratan administrasi. Namun, pada saat kondisi ramai, petugas menjadi kurang optimal karena keterbatasan jumlah pegawai. Pa Erwin Fansori selaku informan dari kecamatan babakan ciparay menjelaskan bahwa:

> "Untuk daya tanggapnya sendiri dari kami tentu ingin melakukan pelayanan yang prima bagi masyarakat yang ingin membuat KTP, KK, dan dokumen – dokumen lainnya, namun kadang – kadang kalo banyak masyarakat yang mengajukan

pembuatan KTP, KK, dan lainnya itu yang menjadi kurang optimal karena terbatasnya dari staff palayanan”

Pernyataan ini didukung oleh informan bernama Fanny Irani Tresna Dewi menjelaskan bahwa:

“Kalo saya dari segi melayani harus responsif, ramah, sopan, dan juga professional, tapi kalo masyarakat atau pemohonnya ramai itu yang membuat saya menjadi kurang optimal dari segi pelayanan ditambah lagi masyarakat ada juga yang ngeyel minta di prioritasi karena kebutuhan mendadak itu juga yang ngebuat sayanya agak kesel”

Dari sisi masyarakat yaitu dari Yuni Pancawati, beliau menjelaskan bahwa:

“Kalo dari segi responsivitas menurut saya sih sudah bisa dibilang responsif dan juga cepat dari segi pelayanan administrasi untuk pembuatan dokumen berupa KTP, KK, dan lainnya”

Ini menunjukkan bahwa dari aspek daya tanggap pelayanan administrasi kependudukan di kecamatan babakan ciparay sudah dapat dikatakan baik. Petugas pelayanan dinilai cukup cepat, responsif, ramah, dan profesional dalam membantu masyarakat, terutama dalam memberikan informasi terkait persyaratan administrasi dan proses pembuatan dokumen kependudukan seperti KTP dan KK.

Masyarakat juga merasa bahwa pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan waktu yang ditentukan serta prosedur yang berlaku. Selain itu, kemudahan

dalam memperoleh informasi dan bantuan dari petugas menjadi salah satu bentuk pelayanan yang dinilai positif bagi masyarakat. Namun demikian, pelayanan terkadang menjadi kurang optimal Ketika jumlah pemohon meningkat. Keterbatasan jumlah staf pelayanan menyebabkan petugas harus menangani banyak masyarakat sekaligus sehingga responsivitas pelayanan sedikit terhambat. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan jumlah pegawai atau pengelolaan pelayanan yang lebih efektif agar daya tanggap pelayanan tetap maksimal meskipun dalam kondisi ramai.

1.2.4 Jaminan (*Assurance*)

Dari sisi jaminan, masyarakat merasa cukup percaya terhadap pelayanan yang diberikan petugas dianggap memiliki pengetahuan dan kemampuan yang memadai. Selain itu, adanya kepastian prosedur dan biaya memberikan rasa aman bagi masyarakat di babakan ciparay. Menurut Yuni Pancawati selaku masyarakat memberikan tanggapan bahwa:

> "Kalo menurut teteh soal jaminan privasi atau data harusnya aman ya ditambah juga dalam pembuatan dokumen, KTP, KK, dan lainnya juga gratis kok cuman mungkin dari staff pelayanan tidak ada perkataan bahwa data yang diberikan itu aman"

Dari sisi masyarakat yang lain bernama Muhammad Hasan, dia menjelaskan bahwa:

“Kalo untuk jaminan sih sepengetahuan saya harusnya dijamin aman dari kebocoran data dan sampai sekarang pun data yang saya kumpulkan untuk pembuatan KTP sejauh ini sudah sangat aman”

Dari sisi jaminan dan kemanan menunjukkan bahwa pelayanan pelayanan administrasi kependudukan di kecamatan babakan ciparay telah memberikan rasa aman dan kepercayaan kepada masyarakat. Hal ini terlihat dari tanggapan masyarakat yang menilai bahwa data pribadi yang digunakan dalam proses pembuatan dokumen kependudukan seperti KTP masih terjaga dengan baik serta belum ditemukan kasus adanya kebocoran data. Selain itu, kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan dan adanya kepastian prosedur maupun biaya gratis turut meningkatkan rasa percaya kepada masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Dari pihak kecamatan, adanya gudang arsip khusu untuk penyimpanan data masyarakat menjadi bentuk nyata upaya menjaga keamanan dan kerahasiaan data kependudukan. Dengan demikian, aspek jaminan dalam pelayanan administrasi kependudukan dapat dikatakan cukup baik. Namun, pihak kecamatan masih perlu meningkatkan penyampaian informasi kepada masyarakat terkait jaminan keamanan data agar masyarakat merasa lebih yakin dan mengetahui secara jelas bahwa data pribadi mereka benar – benar terlindungi.

1.2.5 Empati (*Emphaty*)

Petugas dinilai cukup ramah dan sopan dalam melayani masyarakat. Mereka juga berusaha memahami kebutuhan masyarakat, terutama bagi warga yang belum memahami prosedur administrasi.

Pada aspek ini informan dari pihak kecamatan yaitu Erwin Fansori, menyatakan bahwa:

> "Dari segi empati ya tentu kami terus melakukan memberikan pemahaman berupa edukasi kepada masyarakat dan juga melakukan penyuluhan agar masyarakat paham dan juga melek akan hal hal pembuatan dokumen berupa KTP, KK, dan lainnya"

Pernyataan diatas diperkuat oleh Fanny Irani Tresna Dewi, beliau menambahkan bahwa:

> "Dari segi empatinya kita dari staff pelayanan selalu ada penyuluhan edukasi kepada masyarakat baik dari media sosial maupun langsung di tempat, khususnya kami selaku staff pelayanan memberikan edukasi langsung berupa tata cara, persyaratan dan alur dari awal pembuatan sampai tahap akhir"

Dari aspek empati dapat disimpulkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan di kecamatan babakan ciparay sudah berjalan dengan baik. Petugas berusaha mengedukasi kepada masyarakat terutama bagi masyarakat yang belum memahami prosedur administrasi kependudukan seperti pembuatan KTP, KK, dan dokumen lainnya. Pihak kecamatan juga telah menunjukkan kepedulian terhadap

masyarakat melalui kegiatan edukasi dan penyuluhan mengenai tata cara, persyaratan, serta alur pelayanan administrasi kependudukan. Penyuluhan dilakukan baik secara langsung maupun media sosial untuk membantu meningkatkan pemahaman masyarakat terkait pelayanan administrasi.

Namun demikian, masyarakat menilai bahwa informasi mengenai kegiatan penyuluhan dan edukasi masih belum dilakukan secara merata dan intensif. Beberapa masyarakat merasa bahwa kegiatan edukasi masih jarang diketahui atau diterima secara langsung. Oleh karena itu, maskipun aspek empati sudah cukup baik, pihak kecamatan masih perlu meningkatkan frekuensi penyebaran informasi penyuluhan agar masyarakat lebih memahami pelayanan administrasi kependudukan secara menyeluruh.

Berdasarkan hasil penelitian, kualitas pelayanan administrasi kependudukan di kecamatan babakan ciparay dapat dikatakan cukup baik, namun belum optimal.

Jika dikatakan dengan teori kualitas pelayanan menurut Zeithaml, Berry, Parasuraman (2020), maka:

- **Bukti fisik**: sudah memadai, tetapi perlu peningkatan fasilitas
- **Keandalan**: cukup baik, namun masih terganggu faktor non teknis
- **Daya Tanggap**: baik, namun terbatas oleh jumlah SDM
- **Jaminan**: sudah memberikan rasa aman dan kepercayaan
- **Empati**: sudah berjalan dengan baik, namun belum optimal dalam kondisi tertentu

Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu:

- Ketersediaan sarana dan prasarana
- Kualitas sumber daya manusia (SDM)
- Sistem teknologi yang digunakan

Jika dibandingkan dengan teori pelayanan publik, pelayanan yang baik seharusnya cepat, tepat, dan memberikan kepuasan kepada masyarakat. Namun dalam praktiknya, masih terdapat kendala yang menghambat optimalisasi pelayanan. Kualitas pelayanan di kecamatan babakan ciparay mencerminkan upaya pemerintah dalam meningkatkan pelayanan publik. Namun, untuk mencapai pelayanan yang prima diperlukan beberapa perbaikan seperti:

- Penambahan fasilitas pelayanan
- Peningkatan jumlah dan kompetensi petugas
- Optimalisasi sistem digital pelayanan
- Pengelolaan antrian yang lebih efektif

Dengan adanya perbaikan tersebut, diharapkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan dapat meningkat dan memberikan kepuasan yang lebih tinggi kepada masyarakat.

BAB V
KESIMPULAN DAN SARAN

1.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai "*Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Babakan Ciparay Kota Bandung*" dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan administrasi kependudukan secara umum sudah berjalan dengan baik, namun masih terdapat kendala yang memengaruhi efektivitas pelayanan kepada masyarakat.

Dilihat dari aspek bukti fisik (*tangible*), fasilitas pelayanan yang tersedia sudah cukup mendukung proses pelayanan administrasi kependudukan, seperti ruang pelayanan, meja pelayanan, dan sistem penggunaan komputerisasi. Akan tetapi, masih terdapat keterbatasan sarana dan prasarana yang menyebabkan masyarakat harus menunggu lebih lama pada waktu tertentu.

Dari aspek keandalan (*reability*), pegawai kecamatan babakan ciparay dinilai mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan prosedur yang berlaku. Proses pengurusan dokumen administrasi kependudukan seperti KTP, KK, dan surat administrasi lainnya yang telah dilakukan dengan cukup baik. Namun, terkadang masih terjadi keterlambatan penyelesaian pelayanan kendala teknis maupun jumlah masyarakat yang cukup banyak.

Pada aspek daya tanggap (*responsiveness*), aparatur kecamatan babakan ciparay cukup responsif dalam membantu masyarakat dan memberikan informasi terkait persyaratan administrasi. Meskipun demikian, masih terdapat masyarakat

yang kurang mendapatkan penjelasan secara rinci sehingga menimbulkan kebingungan dalam proses pengurusan dokumen.

Dilihat dari aspek jaminan (*assurance*), pegawai telah memberikan pelayanan dan sikap sopan, ramah, dan bertanggung jawab sehingga mampu menciptakan rasa percaya masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Selain itu, pelayanan dilaksanakan sesuai dengan aturan yang berlaku sehingga memberikan kepastian kepada masyarakat.

Sedangkan dari aspek empati (*emphaty*), pegawai pelayanan dinilai telah berupaya memberikan perhatian kepada masyarakat tanpa membedakan status sosial. Akan tetapi, pada kondisi tertentu masih diperlukan peningkatan komunikasi dan pendekatan yang lebih baik agar masyarakat merasa lebih nyaman dalam menerima pelayanan.

Secara keseluruhan, kualitas pelayanan administrasi kependudukan di kecamatan babakan ciparay kota bandung sudah cukup baik, tetapi masih memerlukan peningkatan terutama dalam hal ketepatan pelayanan, kelengkapan fasilitas, dan penyampaian informasi kepada masyarakat agar pelayanan dapat berjalan dengan efektif, efisien, dan memuaskan.

1.2 Saran

Berdasarkan hasil peneilitian yang telah dilakukan, peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Pihak kecamatan perlu meningkatkan sarana dan prasarana pelayanan agar masyarakat merasa lebih nyaman saat melakukan pengurusan administrasi kependudukan.
2. Pegawai pelayanan diharapkan dapat meningkatkan kecepatan dan ketepatan pelayanan sehingga proses administrasi dapat diselesaikan tepat waktu.
3. Perlu adanya peningkatan penyampaian informasi kepada masyarakat mengenai persyaratan dan prosedur pelayanan administrasi kependudukan, baik melalui media informasi maupun secara langsung.
4. Aparatur kecamatan diharapkan terus meningkatkan sikap ramah, sopan, dan professional dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
5. Pemerintah kecamatan perlu melakukan evaluasi pelayanan secara berkala guna meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan menjadi lebih baik di masa yang akan datang.