

## **KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PEMBUATAN KARTU KELUARGA DALAM MEMBERIKAN HAK ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN KEPADA MASYARAKAT (Study Pada Kantor Kecamatan Cidolog, Kabupaten Ciamis)**

**Ririn Yulianti<sup>1</sup>, Yani Hendayaningsih<sup>2</sup>, Yesi Nur Asyah<sup>3</sup>**

*STISIP Bina Putera Banjar, Kota Banjar, Indonesia<sup>1,2</sup>*

*STISIP Tasikmalaya, Tasikmalaya, Indonesia<sup>3</sup>*

E-mail: [ririnyulianti1990@gmail.com](mailto:ririnyulianti1990@gmail.com)

### **ABSTRAK**

*Berdasarkan pengamatan, masyarakat di Kecamatan Cidolog masih banyak yang belum memperbaharui data dalam kartu keluarga (KK), dikarenakan proses yang lama dan tidak ramah. Untuk itu, tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana petugas Kecamatan dalam memberikan hak administrasi kependudukan kepada masyarakat di Kecamatan Cidolog Kabupaten Ciamis dari persepektif kualitas pelayanan publik. Kami menggunakan metode deskriptif, dengan pendekatan kualitatif. Data dikumpulkan dari 14 informan dengan menggunakan teknik purposive sampling untuk pengambilan sampel. Teknik pengumpulan data menggunakan studi kepustakaan dan studi lapangan yaitu observasi, dan wawancara. Instrumen dalam penelitian ini menggunakan 5 dimensi kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Pasolong. Berdasarkan hasil temuan, pada dimensi kehandalan, pelayanan yang diberikan sudah cukup handal, pada dimensi daya tanggap, proses pelayanan masih kurang responsive, pada dimensi jaminan, pelayanan yang diberikan dapat memberikan jaminan terkait kepastian waktu, pada dimensi empati, petugas telah memberikan perhatian kepada masyarakat melalui fasilitas yang memadai, dan terakhir pada dimensi bukti fisik, hasil output berupa kartu keluarga sudah sesuai dengan standar yang ditetapkan. Adapun hambatan dalam pelayanan pembuatan kartu keluarga (KK) lebih banyak disebabkan faktor teknis (jaringan internet dan listrik), upaya untuk mengatasi hambatan tersebut dengan cara melakukan koordinasi dengan pihak terkait.*

**Kata Kunci:** *Kualitas pelayanan, Kartu keluarga, Administrasi kependudukan.*

### **ABSTRACT**

*Based on observations, many people in Cidolog District still have not updated the family card (KK) data due to the long and unfriendly process. For this reason, the purpose of this study is to find out how district officials provide population administration rights to the community in Cidolog District, Ciamis Regency from the perspective of the quality of public services. We use a descriptive method with a qualitative approach. Data were collected from 14 informants using a purposive*

*sampling technique for sampling. Data collection techniques using library research and field studies, namely observation, and interviews. The instrument in this study uses 5 dimensions of service quality proposed by Pasolong. Based on the findings, on the reliability dimension, the services provided are pretty reliable, on the responsiveness dimension, the service process is still less responsive, on the guarantee dimension, the services provided can provide guarantees related to time certainty, on the empathy dimension, officers have given attention to the community. through adequate facilities, and finally, on the dimension of physical evidence, the output results in the form of a family card are in accordance with the established standards. The obstacles in the service of making family cards (KK) are mostly due to technical factors (internet and electricity networks), efforts to overcome these obstacles are by coordinating with related parties.*

**Keywords:** *Quality of service, Family card, Public Administration*

## PENDAHULUAN

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, pada pasal 1 menerangkan definisi pelayanan publik mengarah pada suatu kegiatan atau serangkaian kegiatan pelayanan administratif bagi setiap warga negara yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik. Untuk itu, pemerintah harus memberikan dan menyediakan layanan publik yang berkualitas bagi masyarakat di daerah layanannya (Rukayat, 2019).

Sebagai masyarakat, tentu berharap dapat dilayani dengan baik oleh pemerintah. Pelayanan yang baik dalam artian memberikan pelayanan yang prima sesuai dengan standar kualitas yang telah ditentukan. Untuk mewujudkan hal tersebut, pemerintah perlu menyiapkan pegawai yang memiliki kompetensi, cepat tanggap, responsif, dan tentu saja dilaksanakan sesuai dengan tugas pokok dan fungsi yang telah menjadi tanggung jawabnya.

Para ahli menjelaskan definisi pelayanan, salah satunya Herdiansyah (2018), yang mendefinisikan pelayanan sebagai aktifitas yang dilakukan dari satu pihak ke pihak lain untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus sesuatu baik dalam bentuk barang ataupun jasa (Hardiyansyah, 2018). Pelayanan disini masih sangat luas, baik dalam bidang bisnis maupun pemerintahan. Dalam pemerintahan kita kenal yang namanya pelayanan publik.

Kartu Keluarga adalah sebuah surat administrasi kependudukan berisi data-data keluarga yang meliputi nama anggota keluarga, nomor identitas kependudukan, jenis kelamin, agama, status perkawinan, hubungan keluarga, jenis pekerjaan dan beberapa data umum lain. Pembuatan dan perubahan data pada kartu keluarga disediakan oleh kantor kecamatan.

Kantor Kecamatan Cidolog Kabupaten Ciamis merupakan penyedia layanan administrasi yang mempunyai tugas pokok membantu

Bupati dalam penyelenggaraan pemerintah, pembangunan dan kemasyarakatan dalam wilayah Kecamatan serta meningkatkan efektivitas pelayanan publik dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*) serta peningkatan kualitas pelayanan dalam bentuk jasa atau perizinan melalui transparansi dan standarisasi pelayanan.

Berikut ini data mengenai pembuatan Kartu Keluarga di Kecamatan Cidolog yang memiliki jumlah penduduk 19.857 Jiwa pada tahun 2020.

**Tabel 1. Jumlah Penduduk dan Kepala Keluarga**

No.	Desa	Jml	KK
1	Cidolog	3.748	1.231
2	Janggala	3.778	1.265
3	Hegarmanah	3.129	1.057
4	Ciparay	4.584	1.489
5	Jelegong	2.788	897
6	Sukasari	1.830	690
	Jumlah	19.857	6.629

Sumber: Desa Cidolog (2020)

Berdasarkan data yang diperoleh menunjukkan bahwa banyaknya kepala keluarga yang memiliki dokumen Kartu Keluarga (KK) pada Kecamatan Cidolog Kabupaten Ciamis yaitu sebanyak 6.629 dari total penduduk 19.857 pada tahun 2020. Mengingat pentingnya kartu keluarga yang wajib dimiliki oleh setiap keluarga. Maka banyaknya masyarakat yang melakukan pelayanan kartu keluarga

baik ketika ada penambahan anggota keluarga (mempunyai anak lagi) atau pengurangan jumlah anggota keluarga (meninggal atau ada yang telah menikah) di kantor Kecamatan Cidolog Kabupaten Ciamis harus mendapatkan pelayanan yang baik dari pegawai kecamatan.

Namun, berdasarkan hasil observasi dan wawancara pendahuluan, kami menemukan beberapa kendala terkait pelayanan kartu keluarga (KK) di Kecamatan Cidolog, Kabupaten Ciamis. Yakni masyarakat merasakan pelayanan yang kurang ramah dan kurang responsif dari beberapa petugas yang ada. Selain itu, masyarakat juga merasa kurang nyaman terkait kemampuan petugas dalam menyediakan pelayanan yang terpercaya dan akurat. Peneliti juga menemukan informasi yang diungkap oleh salah satu masyarakat bahwa ada masyarakat yang akan mengurus Kartu Keluarga (KK) demi kepentingan berobat agar dapat membuat surat keterangan tidak mampu (SKTM) namun pada akhirnya masyarakat tersebut tidak jadi membuat Kartu Keluarga (KK) dikarenakan proses yang rumit (lama) dan tidak cepat merespon, padahal masyarakat sangat membutuhkannya dengan alasan berobat.

Berdasarkan latar belakang tersebut, perlu untuk dilakukan penelitian untuk mengetahui kualitas layanan publik yang dilaksanakan di kantor Kecamatan Cidolog dalam hal pelayanan pembuatan kartu keluarga.

Penelitian ini penting dilakukan untuk mengetahui hambatan dan upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan public yang dilakukan oleh pemerintah.

Beberapa peneliti terdahulu telah melaksanakan penelitian dengan tema yang sama yakni tentang pelayanan public. Salah satunya dilakukan di Kantor Pos Banjar terkait pembayaran gaji pensiun pegawai negeri sipil. Hasilnya mendapati bahwa masih ada beberapa keluhan dari masyarakat pengguna layanan tersebut, sehingga masih perlu untuk diadakannya perbaikan dalam pelayanan (Yulianti, 2019). Pada penelitian yang dilakukan Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Badung, ditemukan bahwa yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik adalah tanggung jawab petugas (Puspitasari & Bendesa, 2016).

Temuan lain menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik dalam kegiatan administrasi kependudukan dilihat dari aspek fasilitas fisik, kehandalan, daya tanggap yang responsif, jaminan kualitas layanan, dan empati belum memenuhi fasilitas pelayanan yang memadai untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat (Nurdin, 2019; Yayat, 2017). Beberapa penelitian tersebut menjadi acuan penting terkait posisi penelitian tentang pelayanan publik pada bidang administrasi publik saat ini. Sehingga masih perlu untuk dilakukan penelitian agar memberikan gambaran yang lebih beragam dari berbagai daerah dengan karakteristik

yang berbeda dengan penelitian lainnya.

## **KAJIAN PUSTAKA**

### **Kualitas Pelayanan**

Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Para ahli memiliki pendapat tentang pelayanan, salah satunya berpendapat bahwa pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan, baik oleh seseorang atau sekelompok orang dengan melalui sistem, suatu prosedur serta metode tertentu yang telah ditetapkan sebagai usaha untuk memenuhi kepentingan orang yang dilayani sesuai dengan haknya (Pasolong, 2014). Para ahli lain menyebutkan bahwa pelayanan merupakan kegiatan-kegiatan yang menawarkan kepuasan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, walaupun hasil tersebut tidak hanya pada produk yang bersifat fisik atau (Lukman, 2013).

Pelayanan dapat dinilai apakah berkualitas atau tidak berdasarkan persepsi yang dilayani dan juga berdasarkan indikator kualitas layanan. Kualitas dapat diartikan sebagai sesuatu keadaan yang tidak kaku dan terus berubah yang ada kaitannya dengan suatu produk, layanan jasa, melibatkan manusia, suatu proses, dan suatu lingkungan yang dapat memenuhi atau bahkan melebihi harapan (Tjiptono, 2019). Adapun kualitas

pelayanan dapat diartikan sebagai upaya dalam memenuhi keinginan, dan kebutuhan seseorang atau kelompok yang dilayani serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan (Tjiptono, 2019). Kualitas layanan juga bisa diartikan sebagai penilaian berapa lebar perbedaan antara harapan dengan kenyataan atas layanan yang diterima atau diperoleh (Lupiyoadi, 2018).

Untuk mengukur kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh masyarakat, dapat menggunakan dimensi dari Pasolong. Kelima dimensi kualitas pelayanan tersebut yaitu: Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Empathy*), dan Bukti fisik (*Tangibles*) (Pasolong, 2008).

### **Pelayanan Publik**

Penjelasan tentang pelayanan publik tidak akan lepas dari masalah kepentingan umum, sehingga keduanya saling berkaitan. Pelayanan publik merupakan kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh sektor publik, bukan sektor privat, yakni pemerintah pusat, daerah, badan usaha milik negara (BUMN) atau badan usaha milik daerah (BUMD) (Hanif, 2011). Para ahli lain mengartikan pelayanan publik sebagai serangkaian aktivitas untuk memenuhi kebutuhan warga masyarakat yang dilakukan oleh pemerintah (Dwiyanto, 2018). Pendapat lain mengartikan pelayanan publik sebagai kegiatan-kegiatan atau

aktifitas yang dilakukan pemerintah kepada sejumlah masyarakat dalam ruang lingkupnya yang melaksanakan setiap kegiatan yang menguntungkan, serta menawarkan kepuasan kepada masyarakat atas pelayanannya walaupun hasilnya tidak bisa dilihat secara fisik (Sinambela, 2010).

Selanjutnya Surjadi (2011) mengemukakan bahwa pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar hak-hak sipil setiap warga negara atas, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Surjadi, 2011). Terakhir, Mahmudi berpendapat bahwa pelayanan publik merupakan segala bentuk kegiatan pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam rangka memenuhi kebutuhan umum/publik sesuai dengan ketentuan perundang-undangan (Mahmudi, 2015).

## **METODE**

### **Jenis Penelitian**

Kami menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif, yang mana metode tersebut menggunakan rumusan masalah yang telah ditentukan untuk digunakan oleh peneliti dalam mengeksplorasi situasi sosial yang terjadi secara menyeluruh, secara luas, dan mendalam (Sugiyono, 2015). Adapun populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang melakukan permohonan pembuatan kartu keluarga (KK).

## Informan

Informan pada penelitian dipilih dengan menggunakan teknik purposive sampling. Yang mana kami mempertimbangkan beberapa informan yang dapat memberikan informasi yang lengkap dan juga relevan dengan tujuan dan rumusan masalah. Informan kunci (key informan) dalam penelitian ini yakni Camat Kecamatan Cidolog. Sedangkan sebagai informan pendukung yakni terdiri dari unsur pegawai kecamatan yang berkaitan langsung dengan pelayanan administrasi penduduk, serta beberapa masyarakat yang pernah menerima pelayanan tersebut.

Dalam melakukan penelitian ini tentunya perlu teknik-teknik pengumpulan data, dimana yang nantinya dapat berguna dan memberikan kelancaran dalam melakukan penelitian. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini yaitu menggunakan:

### 1. Studi Kepustakaan

Merupakan teknik yang digunakan untuk memperoleh data dan atau informasi dari berbagai sumber literatur dengan cara membaca, mempelajari dan memahaminya.

### 2. Studi Lapangan (Field Research)

Merupakan kegiatan yang dilakukan dengan cara terjun langsung ke tempat penelitian untuk mendapatkan informasi melalui:

#### a. Pengamatan (Observasi)

Pengumpulan data melalui observasi dilakukan dengan cara pengamatan secara langsung

dengan mengamati dan mencatat gejala-gejala yang muncul dari masalah pelayanan pembuatan dan atau pemutakhiran data Kartu Keluarga (KK)

#### b. Wawancara (Interview)

Data yang dikumpulkan pada teknik wawancara dilakukan menggunakan sesi tanya jawab secara langsung kepada pihak penyelenggara layanan, yakni pihak Kecamatan, serta masyarakat sebagai penerima layanan untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan.

#### c. Dokumentasi

Teknik dokumentasi ini digunakan dalam rangka untuk memperoleh data-data, serta catatan lapangan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Cidolog Kabupaten Ciamis, seperti peraturan perundang-undangan dan peraturan lainnya.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Kecamatan Cidolog secara demografis memiliki wilayah 5.679,31 Ha, dengan jumlah penduduk 19.857 jiwa. Terdiri dari laki-laki sebanyak 9.894 jiwa, dan perempuan sebanyak 9.963 jiwa, dari 6 Desa, 5 Dusun, 10 RW, 33 RT, jumlah penduduk berdasarkan akhir tahun 2020.

Kualitas pelayanan publik sangat penting dalam pelaksanaan birokrasi pemerintahan. Secara sederhana, masyarakat bisa menilai pelayanan

yang diterimanya berkualitas atau tidak berkualitas berdasarkan persepsi yang dirasakannya, apabila merasa puas maka bisa dikatakan pelayanannya berkualitas, apabila masyarakat tidak puas maka dikatakan pelayanannya tidak berkualitas (Hardiyansyah, 2018).

Kami menggunakan dimensi dari Pasolong untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh masyarakat. Kelima dimensi kualitas pelayanan tersebut yaitu: Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Empathy*), dan Bukti fisik (*Tangibles*) (Pasolong, 2008).

#### **Dimensi Keandalan**

Keandalan merupakan sebuah kemampuan yang dimiliki oleh organisasi dalam memberikan sebuah layanan dengan akurat dan seperti yang telah dijanjikan. Layanan yang diberikan tersebut harus sesuai dengan harapan dengan berdasarkan sikap yang baik, tepat waktu, akurasi tinggi, dan dengan layanan yang sempurna. Sehingga dapat disimpulkan bahwa untuk mengukur keandalan, ada 3 indikator yang dapat digunakan, yakni pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan, sedikit kesalahan, dan mampu dalam menggunakan alat bantu pelayanan.

Hasil wawancara dengan Camat Cidolog Kabupaten Ciamis Bapak H. Otong Bustomi, S.Pt., M.P didapatkan informasi bahwa petugas pelayanan pembuatan Kartu Keluarga (KK) belum cukup karena berjumlah dua orang,

seharusnya jumlah pegawai sebanyak empat orang. Namun meskipun begitu, secara umum pelayanan pembuatan Kartu Keluarga (KK) di Kecamatan Cidolog berjalan cukup baik, tidak terdapat kendala atau permasalahan yang serius, permasalahan yang terjadi terkadang justru berasal dari masyarakat sendiri ketika membawa persyaratan tidak lengkap, untuk mengatasi kendala atau hambatan tersebut Pemerintah Kecamatan Cidolog mengadakan sosialisasi agar masyarakat memahami persyaratan ketika akan membuat Kartu Keluarga (KK) ataupun dokumen kependudukan yang lain.

#### **Dimensi Daya Tanggap**

Dimensi Responsiveness (daya tanggap) Merupakan Suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada penerima pelayanan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan penerima pelayanan menunggu tanpa alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.

Kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh organisasi publik dapat diukur melalui dimensi daya tanggap yaitu dengan cara memberikan respon yang cepat, respon yang baik, serta tanggap dalam mengatasi setiap apapun keluhan yang disampaikan oleh masyarakat, serta dengan melaksanakan pelayanan yang maksimal. Pelaksanaan tersebut dapat memberikan kepuasan kepada

masyarakat atas pelayanan yang diberikan.

Dalam sebuah pelayanan publik, respon atau tanggapan yang diberikan oleh petugas pelayanan sangat mempengaruhi kualitas pelayanan itu sendiri, hal itu dikarenakan para petugas pelayanan publik menjadi ujung tombak dari penyelenggaraan pemerintahan khususnya dalam bidang pelayanan administrasi kependudukan.

Berdasarkan hasil wawancara didapatkan informasi bahwa petugas pelayanan pembuatan Kartu Keluarga (KK) telah berusaha bekerja dengan baik, para petugas juga berusaha membereikan layanan atau respon yang baik kepada masyarakat jika terdapat berbagai hambatan atau kendala maupun permasalahan dalam melayani masyarakat. Namun disamping itu terdapat informasi yang disampaikan oleh salah satu masyarakat bahwa petugas pelayanan pembuatan Kartu Keluarga (KK) kurang ramah, tidak responsif, dan terkadang tidak sejalan dengan masyarakat. Menurut peneliti adanya perbedaan informasi tersebut hendaknya dijadikan bahan evaluasi oleh pemerintah Kecamatan Cidolog agar pelayanan kedepan lebih baik, karena bagaimanapun juga informasi sekecil apapun jika menyangkut hal yang negatif harus segera direspon guna mengkonfirmasi apakah benar atau tidak, jika benar maka perlu melakukan perubahan kearah yang lebih baik.

### **Dimensi Jaminan**

Pelayanan publik yang baik harus menjamin adanya ketepatan atau kepastian waktu, kemudian produk atau hasil layanan yang jelas dan berkualitas, sehingga masyarakat sebagai konsumen atau pengguna layanan publik terpuaskan atau merasa dilayani dengan baik. Untuk mengukur dimensi jaminan sebagai cara untuk mengetahui kualitas pelayanan di Kecamatan Cidolog dapat diukur melalui indikator kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya.

Berdasarkan hasil wawancara didapatkan informasi bahwa terkait batas waktu pembuatan Kartu Keluarga (KK) sangat tergantung pada aspek teknis seperti jaringan internet, listrik, dan juga *approach* dari petugas Disdukcapil Kabupaten Ciamis, selain itu pula pelayanan juga tergantung pada ketelitian masyarakat dalam menyiapkan berbagai macam persyaratan. Namun secara umum pembuatan Kartu Keluarga (KK) berjalan dengan baik dan cepat (satu hari selesai/bisa ditunggu) asalkan tidak terjadi kesalahan teknis (internet lelet, listrik mati) serta persyaratan yang dibawa oleh masyarakat lengkap.

### **Dimensi Empati**

Berdasarkan hasil wawancara didapatkan informasi bahwa terkait aspek empati, dalam hal perhatian pribadi kepada masyarakat Pemerintah Kecamatan Cidolog Kabupaten Ciamis mewujudkannya dalam bentuk penyediaan fasilitas yang cukup memadai, seperti pelayanan

dilakukan di aula, adanya kursi tunggu, yang dapat digunakan masyarakat ketika mengantri untuk membuat Kartu Keluarga (gambar 1), kemudian kursi-kursi tersebut diutamakan untuk para orang tua dan ibu hamil. Maka dapat disimpulkan bahwa ada usaha yang baik dari pemerintah dalam melayani masyarakat meskipun masih ada beberapa kekurangannya yang dikeluhkan sebagian masyarakat terkait keramahan petugas dan nada bicara yang dianggap tinggi.

**Gambar 1. Ruang Tunggu Pelayanan**



### **Dimensi Bukti Fisik**

Dimensi bukti fisik diuraikan sebagai sebuah kemampuan yang dimiliki oleh organisasi untuk memperlihatkan kehadirannya pada pihak luar. Salah satu upayanya dengan memperlihatkan sarana dan prasarana fisik yang dimiliki organisasi. Sebagai contoh yakni fasilitas fisik, teknologi

yang digunakan, penampilan personil, dan materi komunikasi. Untuk mengukur bukti fisik dapat menggunakan empat indikator, yakni kebersihan ruang tunggu, toilet, halaman, petugas yang rapih, serta tersedianya fasilitas layanan yang memadai.

Hasil wawancara di didapatkan informasi bahwa terkait aspek kualitas produk atau bukti fisik sudah baik dan sesuai standar dari pemerintah pusat. Namun masyarakat merasa keberatan jika Kartu Keluarga (KK) di cetak menggunakan kertas HVS A4 karena akan menyulitkan dalam membedakan antara yang asli dan yang fotokopy, kemudian masyarakat berharap agar pencetakan memakai kertas seperti yang dulu lagi.

Lancar atau tidaknya sebuah pelayanan publik tentunya sangat bergantung pada kemampuan Sumber Daya Manusia (SDM) yang dimiliki oleh pemerintah itu sendiri, sama halnya dengan pelayanan pembuatan Kartu Keluarga (KK) di Kecamatan Cidolog tentunya membutuhkan Sumber Daya Manusia (SDM) yang cukup, baik dari sisi jumlah (kuantitas) maupun dari sisi kemampuan (kualitas). Ketersediaan Sumber Daya Manusia (SDM) tersebut dibutuhkan untuk memberikan pelayanan yang cepat, akurat, sehingga dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai konsumen dari sebuah layanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah. Menurut Rambat Lupiyadi, kualitas

layanan adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima/peroleh (Lupiyoadi, 2018).

Adapun kendala dalam pelayanan di kecamatan cidolog mengenai teknis seperti jaringan internet, listrik, serta proses *approach* dari petugas Disdukcapil Kabupaten Ciamis yang menentukan cepat atau lambatnya pelayanan pembuatan Kartu Keluarga (KK) di Kecamatan Cidolog, jika permasalahan teknis di atas tidak terjadi dan persyaratan masyarakat telah terpenuhi maka Kecamatan Cidolog berani memastikan bahwa pembuatan Kartu Keluarga (KK) bisa cepat selesai (bisa ditunggu).

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian terkait kualitas pelayanan publik pada pelayanan administrasi kartu keluarga kami simpulkan sebagai berikut;

1. Pada dimensi kehandalan, kami temukan bahwa pelayanan tersebut sudah cukup handal, hal tersebut dilihat dari pemberian pelayanan sesuai kebutuhan, minimnya kesalahan oleh petugas, dan petugas mampu menggunakan alat bantu.
2. Pada dimensi daya tanggap, proses pelayanan tersebut masih kurang tanggap, hal ini dilihat dari kurang ramah dan kurang responsive.
3. Pada dimensi jaminan, pelayanan tersebut cukup dapat memberikan jaminan terkait dengan kepastian waktu yang dijanjikan.

4. Pada dimensi empati, pelayanan tersebut cukup bagus hal tersebut dilihat dari perhatian kepada masyarakat dalam memberikan fasilitas yang memadai.
5. Pada dimensi bukti fisik, pelayanan yang diberikan sudah cukup bagus dilihat dari aspek kualitas produk (kartu keluarga) sudah sesuai dengan standar yang ditentukan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto, A. (2018). *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli Inklusif Dan Kolaborasi*. UGM PRESS.
- Hanif, N. (2011). *Pertumbuhan dan Penyelenggaraan Pemerintahan Desa*. In *Jakarta: erlangga*. Erlangga.
- Hardiyansyah, H. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media.
- Lukman, S. (2013). *Manajemen Kualitas Pelayanan*. STIA LAN Press.
- Lupiyoadi, R. (2018). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba empat.
- Mahmudi, R. (2015). *Manajemen Kinerja Sektor Publik Edisi Kedua*. In *Yogyakarta: UPP STIM YKPN*. UPP STIM YKPN.
- Nurdin, I. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik)*. *Journal Artikel*, 20.
- Pasolong, H. (2008). *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta.

- Pasolong, H. (2014). *Teori administrasi publik*. Alfabeta Bandung.
- Puspitasari, N. L. P., & Bendesa, I. K. G. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Badung. *E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana 5.1 (2016), 1*, 1–114.
- Rukayat, Y. (2019). Peran Pemerintahan Desa Dalam Meningkatkan Partisipasi Masyarakat Dalam Pembangunan di Desa Cirawamekar Kecamatan Cipatat Kabupaten Bandung Barat. *Jurnal Ilmiah Magister Administrasi, 13*(1).
- Sinambela, L. P. (2010). *Reformasi Pelayanan Publik; Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. PT Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Surjadi. (2011). *Pembangunan Kinerja Pelayanan Publik*. PT. Refika.
- Tjiptono, F. (2019). *Strategi Pemasaran: Prinsip dan Penerapan*. Andi.
- Yayat, R. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Gamping. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA), 2*, 56–65.  
<http://eprints.uny.ac.id/17523/1/SKRIPSI FULL.pdf>
- Yulianti, R. (2019). Kualitas Pelayanan Publik dalam Program Pembayaran Gaji Pensiun Pegawai Negeri Sipil di Kantor Pos Kota Banjar. *JIFE: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan, 3*(2), 18–23.