

KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KECAMATAN CIMALAKA KABUPATEN SUMEDANG

Bunga Tri Wahyuni*¹, Rika Kusdinar², Lalas Sulastris³
^{1,2,3}Universitas Sebelas April

Article Info

Article history:

Received April 18, 2026

Revised Mei 22, 2026

Accepted Juni 16, 2026

Keywords:

Public Service Management
Quality of Public Service
Population Administration

ABSTRACT

This study aims to measure the extent of the Quality of Population Administration Services in Cimalaka District, Sumedang Regency. The performance measurement of this organization is assessed through Tangible Evidence, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy. The research method used in this study is a qualitative research method, conducted in a natural setting, with an emphasis on meaning rather than generalization. The informants were selected using purposive sampling, consisting of: the Sub-District Secretary, the Head of Public Services Section, Community Member I, and Community Member II. Data collection techniques used include literature review and field studies, consisting of observation, interviews, documentation, and triangulation. Meanwhile, the data processing procedures in this study involve data reduction, data display, and conclusion drawing/verification. Based on the results of the study, it can be concluded that the quality of population administration services in Cimalaka District, Sumedang Regency has been running well. However, in its implementation, several obstacles were still found, such as the limited number of staff, suboptimal service facilities, and the underutilization of information technology. To overcome these obstacles, various efforts have been made, such as improving human resource capacity through training, enhancing facilities and infrastructure, and developing technology-based service systems. This study is expected to serve as an evaluation material and input for the Cimalaka District Office in continuously improving the quality of population administration services.



Copyright © 2026 JRPA. All rights reserved.

Corresponding Author:

Bunga Tri Wahyuni,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Sebelas April,
Jl. Angkrek Situ No. 19 Sumedang.
Email: wahyunibungatri@gmail.com

1. INTRODUCTION

Penyelenggaraan pemerintahan yang baik pada dasarnya menuntut keterlibatan seluruh komponen pemangku kepentingan, baik birokrasi di lingkungan pemerintah, swasta sebagai perpanjangan tangan pemerintah dan masyarakat. Penyelenggaraan pemerintahan yang baik adalah pemerintah yang dekat dan mengayomi masyarakat dan dalam memberikan pelayanan harus sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Esensi pemerintahan yang baik (*good governance*) dapat dilihat dengan terlaksananya pelayanan publik yang baik. Hal ini sesuai dengan ruh kebijakan desentralisasi dan otonomi daerah yang bertujuan untuk memberikan fleksibilitas kepada daerah untuk mengatur dan mengelola daerahnya masing-masing demi peningkatan pelayanan publik. Kinerja manajemen pemerintahan yang kurang optimal dapat disebabkan oleh berbagai faktor antara yaitu: ketidakpedulian dan rendahnya komitmen diberbagai level pemerintahan serta aparatur penyelenggara pemerintahan lainnya untuk bersama-sama mewujudkan tujuan desentralisasi/otonomi daerah. Selain itu minimnya komitmen untuk menetapkan dan melaksanakan strategi 2 Pelayanan Publik dan kebijakan dalam rangka meningkatkan kinerja dan kualitas pelayanan publik. United Nations Development Program (UNDP) mendefinisikan tata pemerintahan adalah: "Penggunaan wewenang ekonomi politik dan administrasi guna mengelola urusan-urusan negara pada semua tingkat". Tata pemerintahan meliputi seluruh mekanisme proses dan lembaga-lembaga di mana masyarakat dan kelompok-kelompok masyarakat mengemukakan kepentingan mereka menggunakan hak hukum, memenuhi kewajiban dan menjembatani perbedaan-perbedaan di antara mereka. Sederhananya, *good governance* pada umumnya diartikan sebagai pengelolaan pemerintahan yang baik. Kata 'baik' di sini dimaksudkan sebagai mengikuti kaidah-kaidah tertentu sesuai dengan prinsip-prinsip dasar *good governance* (UNDP, 2000). Penerapan prinsip-prinsip *good governance* sangat penting dalam pelaksanaan pelayanan publik untuk meningkatkan kinerja pemerintahan. Hal ini karena pemerintah merancang konsep prinsip-prinsip *good governance* untuk meningkatkan potensi perubahan dalam birokrasi agar mewujudkan pelayanan publik yang lebih baik, di samping itu masyarakat masih menganggap pelayanan publik yang dilaksanakan oleh birokrasi pasti tidak profesional, biayanya mahal dan cenderung lambat.

Kebutuhan manusia (*human needs*) adalah suatu rasa yang timbul secara alami dan dalam diri manusia untuk memenuhi segala sesuatu yang diperlukan dalam kehidupannya. Kebutuhan-kebutuhan ini kemudian memunculkan keinginan manusia untuk memperoleh sesuatu yang dibutuhkan tersebut sebagai alat pemuas kebutuhannya. Dalam kenyataannya untuk memperoleh berbagai alat pemuas kebutuhan tersebut ada yang diperoleh dengan upayanya sendiri, diupayakan sendiri dengan bantuan pihak lain, atau bantuan pihak lain karena keterbatasan kemampuan untuk menyediakan sendiri. Ketika alat pemuas kebutuhan yang berupa barang atau jasa tidak dapat disediakannya sendiri tentu saja diperlukan jasa atau layanan service dari pihak lain yang mampu alat-alat pemuas kebutuhan jadi untuk memenuhi kebutuhan sebagaimana dimaksud memerlukan keterlibatan pihak lain dengan melakukan suatu proses dan prosedur tertentu sampai kebutuhan dimaksud dapat dimanfaatkan dikonsumsi oleh yang membutuhkan Pihak lain yang menyediakan mengambil kesempatan untuk menyediakan alat pemuas kebutuhan adalah penyedia (*provider*) sedangkan pihak yang meminta dan menggunakannya disebut sebagai pengguna (*user*) atau konsumen *consumer*.

Dalam pemerintahan, masalah pelayanan sangatlah penting dan memiliki peranan yang lebih besar karena berkaitan dengan kepentingan umum. Pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah melibatkan seluruh aparat pegawai negeri, dan semakin dirasakan urgensinya seiring dengan meningkatnya kesadaran masyarakat akan pentingnya kehidupan bernegara dan bermasyarakat. Saat ini, pelayanan telah dipandang sebagai hak oleh masyarakat. Namun, kenyataannya, hak masyarakat atau individu untuk mendapatkan pelayanan dari aparat pemerintah masih belum terpenuhi sepenuhnya sesuai harapan. Hal ini menunjukkan bahwa baik di kalangan masyarakat maupun pemerintah, budaya pelayanan umum belum sepenuhnya menjadi budaya masyarakat. Kita dapat melihat bahwa kelemahan-kelemahan dalam sistem pelayanan publik sering kali ditemukan dan dirasakan oleh anggota masyarakat, yang dampaknya sering merugikan mereka yang menerima layanan tersebut.

Pelayanan kependudukan merupakan salah satu fungsi penting dalam tata kelola pemerintahan yang berkaitan langsung dengan kebutuhan dasar masyarakat. Administrasi kependudukan meliputi penerbitan dokumen seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), akta kelahiran, dan dokumen lainnya yang diperlukan dalam berbagai aspek kehidupan. Proses pelayanan ini menjadi tolok ukur bagaimana pemerintah dapat memberikan layanan yang cepat, mudah, dan transparan kepada warganya.

Kecamatan sebagai unit pemerintahan yang paling dekat dengan masyarakat memiliki peran strategis dalam menyediakan pelayanan kependudukan. Pelayanan yang baik akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, sedangkan pelayanan yang lambat atau tidak efisien dapat menimbulkan ketidakpuasan dan menghambat aktivitas masyarakat. Di Kecamatan Cimalaka, pelayanan kependudukan menjadi isu penting mengingat jumlah penduduk yang cukup besar dan kebutuhan administrasi yang terus meningkat.

Meskipun sudah ada berbagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan, beberapa kendala masih sering ditemukan. Masalah seperti antrean panjang, kurangnya pemahaman masyarakat tentang prosedur administrasi, serta keterbatasan sumber daya di tingkat kecamatan menjadi tantangan yang perlu segera diatasi. Selain itu, penerapan teknologi informasi untuk mempermudah pelayanan masih memerlukan peningkatan agar benar-benar efektif dan efisien.

Dalam konteks tersebut, diperlukan evaluasi yang menyeluruh terhadap pelayanan kependudukan di Kecamatan Cimalaka. Evaluasi ini tidak hanya bertujuan untuk mengidentifikasi hambatan yang ada tetapi juga untuk merumuskan solusi yang dapat diterapkan oleh pihak kecamatan. Dengan demikian, pelayanan kependudukan dapat menjadi lebih responsif dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Penelitian tentang pelayanan kependudukan ini diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata dalam meningkatkan kualitas layanan publik. Dengan memahami akar permasalahan dan solusi yang tepat, pelayanan yang diberikan dapat lebih terstruktur, mudah diakses, dan sesuai dengan harapan masyarakat. Selain itu, hasil penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi bagi instansi pemerintah lainnya dalam meningkatkan pelayanan publik di wilayah masing-masing.

Pada akhirnya, keberhasilan pelayanan kependudukan tidak hanya tergantung pada upaya pemerintah tetapi juga partisipasi masyarakat. Kolaborasi antara kedua pihak sangat penting untuk menciptakan sistem pelayanan yang efektif, efisien, dan inklusif. Dengan pelayanan yang baik, masyarakat tidak hanya merasa terbantu dalam aspek administratif tetapi juga merasa dihargai sebagai warga negara.

Dari identifikasi awal dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Cimalaka adalah:

1. Layanan yang Lambat

Waktu penyelesaian dokumen sering melebihi target karena proses manual, sistem yang kurang optimal, atau jumlah petugas yang tidak memadai.

2. Kurangnya Transparansi Proses

Minimnya informasi yang jelas tentang alur pelayanan, biaya, dan dokumen yang dibutuhkan membuat masyarakat bingung dan merasa tidak terlayani dengan baik.

3. Sarana dan Prasarana yang Tidak Memadai

Fasilitas pelayanan, seperti ruang tunggu, peralatan teknologi, dan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas, belum sepenuhnya memadai untuk kenyamanan masyarakat.

4. Sikap dan Kompetensi Petugas yang Kurang Profesional

Kurangnya pelatihan untuk petugas dapat menyebabkan pelayanan yang tidak ramah, tidak responsif, atau tidak memahami kebutuhan masyarakat dengan baik.

2. METHOD

Dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif atau sering disebut dengan metode naturalistik karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah (*natural setting*). Sugiyono (2019) menyatakan bahwa metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian kualitatif adalah penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, dimana peneliti bertindak sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

Peneliti menentukan subjek penelitian atau individu menggunakan teknik *Purposive sampling*. Sugiyono (2019) menjelaskan bahwa *Purposive sampling* yaitu teknik pengambilan sampel dengan pertimbangan tertentu.

Tabel 1. Informan Penelitian

No	Informan Penelitian	Jumlah (orang)
1.	Sekretaris Camat	1 orang
2.	Seksi Pelayanan umum	1 orang
3.	Masyarakat	2 orang
Jumlah		4 orang

Sumber: Data diolah oleh peneliti, 2025

Teknis pengumpulan data menurut Sugiyono, (2019) merupakan langkah-langkah paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Oleh karena itu, dalam penelitian ini teknik pengumpulan data diperoleh melalui:

- a. Studi kepustakaan, yang dilakukan peneliti melalui sumber-sumber yang akurat dari buku-buku yang berhubungan dengan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Cimalaka Kabupaten Sumedang.
- b. Studi lapangan, pengumpulan data secara langsung dengan meneliti secara mendalam yang menjadi fokus permasalahan dalam penelitian ini dengan menggunakan teknik pengumpulan data, dengan cara sebagai berikut:
- c. Observasi, yaitu pengamatan yang dilakukan dilakukan secara langsung ke Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Cimalaka Kabupaten Sumedang yang diteliti.
 - a. Teknik Wawancara, yaitu mengadakan aktivitas Tanya jawab secara langsung dengan informan yaitu empat orang yang sudah ditetapkan dalam subjek penelitian.
 - b. Dokumentasi, yaitu pencatatan suatu objek yang diteliti serta diolah, sehingga menjadi sekumpulan barang bukti yang dapat ditampilkan apabila dibutuhkan.
- d. Triangulasi, yang diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari beberapa data dan sumber data yang ada. Bila peneliti melakukan pengumpulan data dengan triangulasi, maka sebenarnya peneliti mengumpulkan data yang sekaligus menguji reabilitas data yaitu dengan mengecek reabilitas data dengan berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data.

Dalam suatu penelitian tentu diperlukan keabsahan data untuk dapat dipertanggung jawabkan oleh peneliti. Sebagaimana Sugiyono (2019) menjelaskan pengujian keabsahan data pada penelitian kualitatif dengan uji sebagai berikut:

- 1) Uji Kredibilitas (*credibility*)
- 2) Uji Transferabilitas (*transferability*)
- 3) Uji Dependabilitas (*dependability*)
- 4) Uji Konfirmabilitas (*confirmability*)

Untuk mengolah data hasil wawancara dan observasi, peneliti melakukan pengelolaan data yang dilakukan dengan mengacu kepada teknik analisis dan model Miles dan Huberman (Sugiyono, 2019) yaitu sebagai berikut.

- 1) Data *Collection*/Pengumpulan Data
- 2) Reduksi (*Data Reduction*)
- 3) Penyajian data (*Data Display*)
- 4) Verifikasi (*Conclucion, Drawing/Verification*)

3. RESULTS AND DISCUSSION

Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Cimalaka Kabupaten Sumedang

Kualitas pelayanan yang baik adalah tentang memenuhi atau melebihi harapan pengguna layanan dalam berbagai aspek. Kualitas pelayanan yang baik akan menjadi dampak yang baik untuk citra sebuah instansi ataupun penyedia layanan. Di sisi lain kualitas pelayanan juga merupakan upaya atau usaha untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen dan ketepatan dalam memenuhi ekspektasi pengguna layanan. Maka hal ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Tjiptono dalam Indrasari (2019) bahwa definisi kualitas layanan ini merujuk pada usaha untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen dengan cara yang tepat sehingga dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan. Kualitas layanan diartikan sebagai pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan cara yang sesuai untuk sejajar dengan harapan mereka.

Dalam konteks administrasi kependudukan, kualitas pelayanan tidak hanya berkaitan dengan selesainya penerbitan dokumen, tetapi juga menyangkut kemudahan prosedur, ketepatan informasi, kepastian waktu, keamanan data, perlakuan yang adil, dan kenyamanan masyarakat selama memperoleh layanan. Dokumen kependudukan memiliki fungsi mendasar karena menjadi pintu masuk bagi masyarakat untuk mengakses pendidikan, kesehatan, bantuan sosial, perbankan, pekerjaan, serta berbagai hak sipil lainnya. Oleh sebab itu, setiap hambatan dalam pelayanan administrasi kependudukan berpotensi menimbulkan dampak berantai terhadap pemenuhan hak masyarakat.

Pegawai menjadi faktor penting atas berjalannya sebuah pelayanan, kualitas pelayanan menjadi hal fundamental mengenai pelayanan itu sendiri, apabila pengguna pelayanan merasa puas maka pelayanan tersebut dapat dikatakan Berhasil, ciri-ciri yang ikut menentukan kualitas pelayanan publik tersebut. Menurut Tjiptono dalam Hardiyansyah (2018) antara lain adalah: (1) Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu

tunggu dan waktu proses (2) Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan; (3) Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan; (4) Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas Pendukung seperti komputer; (5) Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan. berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi dan lain-lain; (6) Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber-AC, kebersihan dan lain-lain.

Penjelasan tersebut menegaskan bahwa kualitas pelayanan terbentuk melalui keterkaitan antara kapasitas petugas, prosedur kerja, sarana pelayanan, dan pengalaman masyarakat. Pelayanan yang cepat, misalnya, sulit diwujudkan jika jumlah operator terbatas atau peralatan sering rusak. Demikian pula, fasilitas yang memadai belum tentu menghasilkan kepuasan apabila informasi yang disampaikan tidak konsisten atau petugas tidak tanggap terhadap keluhan. Dengan demikian, penilaian kualitas pelayanan harus dilakukan secara utuh dan tidak hanya berdasarkan satu aspek.

Dalam mengukur kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Cimalaka Kabupaten Sumedang memberikan batasan untuk mengukur kualitas pelayanan sebagaimana menurut Parasuraman, Berry, Zeithmal dalam wiwik (2018) yaitu:

- 1) Tangible (Berwujud)
- 2) Reliability (Kehandalan)
- 3) Responsiveness (Ketanggapan)
- 4) Assurance (Jaminan)
- 5) Empathy (Empati)

Kelima dimensi tersebut digunakan untuk membaca pengalaman masyarakat secara lebih sistematis. Tangible menggambarkan bukti fisik pelayanan; reliability menunjukkan kemampuan memberikan layanan secara akurat dan konsisten; responsiveness berkaitan dengan kesediaan serta kecepatan petugas membantu masyarakat; assurance berhubungan dengan kompetensi, kepastian, keamanan, dan tumbuhnya kepercayaan; sedangkan empathy menunjukkan perhatian individual, keramahan, serta kemampuan memahami kebutuhan kelompok pengguna yang beragam.

Penggunaan kelima dimensi tersebut juga tetap relevan dalam penelitian administrasi kependudukan terkini. Aini dan Mursyidah (2023) menilai kualitas pelayanan administrasi kependudukan di lingkungan pedesaan melalui dimensi reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles. Temuan tersebut menguatkan bahwa model SERVQUAL dapat digunakan untuk mengidentifikasi bukan hanya hasil akhir pelayanan, tetapi juga titik-titik pengalaman masyarakat selama berinteraksi dengan penyelenggara layanan.

Dimensi Tangible (Berwujud)

Pada dimensi tangible dalam pelayanan kependudukan di Kecamatan Cimalaka mengindikasikan adanya sejumlah kekurangan yang signifikan. Fasilitas yang tidak memadai, seperti ruang tunggu yang sempit dan aksesibilitas yang minim bagi penyandang disabilitas, menciptakan ketidaknyamanan bagi pengunjung. Selain itu, keterbatasan peralatan, seperti jumlah komputer yang tidak mencukupi dan peralatan yang sering mengalami kerusakan, menghambat efisiensi proses pelayanan dan menyebabkan antrian yang panjang. Penampilan petugas yang tidak konsisten juga berpotensi merusak citra pelayanan, yang dapat mengurangi kepercayaan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Hal ini sejalan dengan pendapat Indrayani (dalam Hadi, 2019) yang mengemukakan bahwa “Fasilitas didefinisikan sebagai semua hal yang dapat membantu kegiatan dan juga memper lancar suatu pekerjaan dalam rangka mencapai suatu tujuan”.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa bukti fisik bukan sekadar unsur pelengkap, melainkan prasyarat operasional pelayanan. Ruang tunggu yang tidak nyaman dapat memperburuk persepsi masyarakat, terutama ketika waktu tunggu panjang. Keterbatasan komputer dan printer juga berdampak langsung terhadap produktivitas petugas karena satu perangkat harus digunakan secara bergantian, sementara kerusakan perangkat berpotensi menghentikan tahapan verifikasi maupun pencetakan dokumen.

Temuan di Kecamatan Cimalaka memiliki kemiripan dengan penelitian Lutfia, Indartuti, dan Murti (2023), yang menunjukkan bahwa aspek tangible dan empathy pada pelayanan administrasi kependudukan masih memerlukan perhatian dan perbaikan agar sesuai dengan harapan masyarakat. Dengan demikian, perbaikan tangible di Kecamatan Cimalaka perlu diprioritaskan melalui penataan ruang tunggu, penambahan kursi, pengendalian suhu dan sirkulasi udara, penyediaan jalur serta area layanan yang aksesibel, penambahan perangkat sesuai jumlah meja layanan, dan pemeliharaan peralatan secara berkala.

Penampilan petugas juga perlu ditempatkan sebagai bagian dari standar pelayanan, bukan sekadar persoalan estetika. Penggunaan seragam dan identitas petugas secara konsisten membantu masyarakat mengenali petugas yang berwenang, menciptakan kesan tertib, serta meningkatkan rasa percaya. Standar penampilan yang jelas perlu disertai pengawasan yang proporsional agar profesionalisme petugas terlihat konsisten pada setiap hari pelayanan.

Dimensi Reliability (Kehandalan)

Pada dimensi reliability (kehandalan) dalam pelayanan kependudukan di Kecamatan Cimalaka menunjukkan bahwa terdapat beberapa masalah yang perlu segera diatasi. Keakuratan dan konsistensi informasi yang disampaikan oleh petugas sangat penting, namun saat ini masih terdapat ketidakjelasan yang menyebabkan kebingungan dan frustrasi di kalangan masyarakat. Selain itu, ketepatan waktu dalam penyelesaian dokumen juga menjadi masalah utama, dengan banyak masyarakat yang harus menunggu lebih dari seminggu untuk mendapatkan layanan yang mereka butuhkan. Keterlambatan ini disebabkan oleh kurangnya jumlah petugas, peralatan yang tidak memadai, dan prosedur yang rumit. Selain itu, kejelasan informasi juga menjadi perhatian, di mana penyederhanaan bahasa dan penjelasan yang lebih jelas diperlukan agar masyarakat dapat memahami layanan yang diberikan. Informasi yang sulit dibaca di papan pengumuman menambah kebingungan dan ketidakpahaman mengenai langkah-langkah yang harus diambil.

Keandalan pada hakikatnya menuntut kesesuaian antara informasi, prosedur, dan hasil layanan. Masyarakat seharusnya memperoleh jawaban yang sama meskipun bertanya kepada petugas yang berbeda. Apabila informasi persyaratan berubah-ubah, masyarakat berisiko harus kembali ke kantor pelayanan, mengeluarkan biaya tambahan, dan kehilangan waktu. Ketidakpastian waktu penyelesaian juga menunjukkan bahwa janji layanan belum menjadi standar kerja yang dapat diprediksi.

Komarudi, Isnaini, dan Hartono (2022) menemukan bahwa pelayanan administrasi kependudukan dapat terkendala oleh keterbatasan operator, ketidaksesuaian kompetensi pengelola basis data, kebutuhan pelatihan, dan dukungan anggaran yang belum optimal. Temuan tersebut relevan dengan kondisi Kecamatan Cimalaka karena jumlah petugas dan perangkat yang terbatas dapat memperbesar beban kerja, menurunkan konsistensi, serta memperpanjang proses penyelesaian dokumen.

Perbaikan reliability perlu diarahkan pada penyusunan informasi persyaratan yang tunggal dan terstandar, penggunaan daftar periksa untuk setiap jenis dokumen, penetapan serta pengumuman standar waktu penyelesaian, pencatatan status berkas, dan evaluasi berkala terhadap penyebab keterlambatan. Informasi juga perlu disajikan dengan huruf yang mudah dibaca, bahasa yang sederhana, alur yang berurutan, serta tersedia dalam bentuk cetak dan digital. Dengan langkah tersebut, masyarakat dapat mengetahui apa yang harus disiapkan, tahapan yang sedang berlangsung, dan kapan dokumen dapat diterima.

Dimensi Responsiveness (Daya Tanggap)

Pada dimensi responsiveness (daya tanggap) dalam pelayanan kependudukan di Kecamatan Cimalaka menunjukkan bahwa terdapat tantangan signifikan dalam hal kecepatan dan kemudahan akses kepada petugas. Meskipun ada pengakuan bahwa kecepatan respons petugas cukup baik, keluhan mengenai lambatnya tanggapan terhadap pertanyaan masyarakat tetap ada. Hal ini menciptakan kesan bahwa masyarakat diabaikan, yang berdampak negatif pada pengalaman mereka. Oleh karena itu, penting untuk meningkatkan konsistensi respons petugas agar semua masyarakat merasa diperhatikan dan mendapatkan perhatian yang layak.

Perbedaan pengalaman antarpengguna menunjukkan bahwa daya tanggap belum menjadi perilaku layanan yang konsisten. Respons yang baik tidak selalu berarti masalah harus langsung selesai, tetapi petugas perlu segera mengakui kedatangan atau pertanyaan masyarakat, memberikan penjelasan awal, mengarahkan kepada petugas yang tepat, dan menyampaikan perkiraan waktu tindak lanjut. Sikap demikian dapat mengurangi ketidakpastian dan mencegah munculnya kesan diabaikan.

Rudiansyah, Argenti, dan Febriantini (2021) menunjukkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan perlu tetap dianalisis melalui tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy, termasuk ketika pola pelayanan berubah dan layanan daring menjadi penting. Dalam konteks Kecamatan Cimalaka, keterbatasan nomor kontak resmi dan media sosial aktif memperlihatkan bahwa daya tanggap perlu dibangun bukan hanya di loket, tetapi juga melalui saluran komunikasi jarak jauh.

Penguatan responsiveness dapat dilakukan dengan menetapkan petugas informasi pada jam sibuk, menyediakan nomor WhatsApp resmi atau kanal pengaduan yang diumumkan secara terbuka, menetapkan target waktu balasan, dan mencatat setiap pertanyaan maupun keluhan hingga selesai ditindaklanjuti. Kanal digital perlu dikelola sebagai bagian dari tugas pelayanan, sehingga keberadaannya tidak berhenti sebagai formalitas. Jawaban standar untuk pertanyaan yang sering diajukan juga perlu disiapkan agar informasi cepat sekaligus konsisten.

Dimensi Assurance (Jaminan)

Pada dimensi assurance (jaminan) dalam pelayanan kependudukan di Kecamatan Cimalaka menunjukkan bahwa meskipun pegawai memiliki kompetensi yang baik, masih terdapat kebutuhan untuk meningkatkan kemampuan komunikasi petugas dalam menjelaskan prosedur. Ketidakjelasan dalam penjelasan yang diberikan oleh beberapa petugas menyebabkan kebingungan dan keraguan di kalangan masyarakat, yang dapat menghambat mereka dalam mengajukan permohonan atau mengikuti langkah-langkah yang diperlukan. Oleh karena itu, peningkatan kemampuan komunikasi petugas sangat penting untuk memastikan masyarakat

merasa yakin dan memahami prosedur yang ada. Hal ini sesuai dengan pendapat Leonard Berry pada aspek ini, assurance didefinisikan sebagai "kemampuan penyedia layanan untuk menciptakan kepercayaan dan keyakinan di antara pelanggan."

Jaminan dalam pelayanan administrasi kependudukan mencakup kompetensi petugas, kepastian prosedur dan waktu, legalitas hasil pelayanan, serta perlindungan data pribadi. Karena dokumen kependudukan memuat data sensitif, kepercayaan masyarakat sangat ditentukan oleh kemampuan instansi menjelaskan siapa yang mengakses data, untuk tujuan apa data digunakan, bagaimana berkas disimpan, dan bagaimana masyarakat menyampaikan pengaduan apabila terjadi kesalahan atau dugaan penyalahgunaan.

Saputr, Supratiwi, dan Manar (2023) menemukan bahwa inovasi pelayanan administrasi kependudukan dapat berjalan baik ketika didukung jumlah sumber daya manusia serta sarana-prasarana yang memadai, sedangkan kompetensi pelaksana pada titik layanan dapat menjadi faktor penghambat. Hal ini menegaskan bahwa jaminan tidak cukup dibangun melalui pernyataan bahwa petugas kompeten; kompetensi harus terlihat melalui penjelasan yang benar, penyelesaian masalah yang tepat, dan konsistensi penerapan prosedur.

Karena itu, Kecamatan Cimalaka perlu menyelenggarakan pembekalan berkala mengenai prosedur administrasi kependudukan, komunikasi pelayanan, dan perlindungan data. Petugas juga perlu menggunakan identitas resmi, memberikan tanda terima atau nomor registrasi berkas, menyampaikan estimasi penyelesaian, dan menjelaskan mekanisme koreksi data. Transparansi tersebut akan memperkuat rasa aman karena masyarakat memperoleh bukti bahwa berkasnya diterima dan diproses melalui mekanisme yang dapat dipertanggungjawabkan.

Dimensi Empathy (Empati)

Pada dimensi empathy (empati) dalam pelayanan kependudukan di Kecamatan Cimalaka menunjukkan bahwa meskipun perhatian dan kepedulian petugas terhadap kebutuhan masyarakat cukup baik, masih terdapat kekurangan dalam menanggapi keluhan. Hal ini menyebabkan masyarakat merasa diabaikan dan tidak dihargai, yang dapat mengurangi kepercayaan mereka terhadap layanan dan menghambat penggunaan layanan di masa depan. Selain itu, meskipun ada keramahan dan sikap siap membantu dari petugas, masih terdapat beberapa yang kurang sabar dan acuh, yang dapat membuat masyarakat merasa tidak nyaman dan enggan untuk bertanya.

Empati menuntut petugas memahami bahwa kemampuan setiap pengguna layanan tidak sama. Sebagian masyarakat mungkin belum memahami istilah administrasi, memiliki keterbatasan literasi digital, datang dari lokasi yang jauh, berusia lanjut, sedang hamil, atau memiliki disabilitas. Oleh karena itu, pelayanan yang seragam belum tentu adil. Pelayanan yang berempati justru memberikan bantuan yang sesuai dengan hambatan nyata yang dihadapi pengguna tanpa membedakan status sosial maupun kedekatan personal.

Riauwati dan Dwiyantri (2023) menemukan bahwa lima dimensi kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat, dengan kontribusi sebesar 56,4%; secara parsial, empati memberikan pengaruh signifikan sebesar 24,4%. Temuan ini memperkuat pentingnya sikap ramah, kesabaran, perhatian, dan pemahaman terhadap kebutuhan individual dalam membentuk pengalaman pelayanan yang memuaskan.

Pebrianti dan Enas (2023) juga menempatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan dan kinerja pegawai sebagai unsur yang berkaitan dengan kepuasan masyarakat. Dalam konteks Kecamatan Cimalaka, hal tersebut berarti peningkatan empati perlu diterjemahkan menjadi perilaku kerja yang dapat diamati, seperti mendengarkan keluhan sampai tuntas, menggunakan bahasa yang mudah dipahami, tidak memotong penjelasan masyarakat, dan memastikan pengguna memahami langkah berikutnya sebelum meninggalkan loket.

Pelayanan kebutuhan khusus merupakan aspek yang paling perlu diperkuat. Kecamatan perlu menyediakan jalur atau antrean prioritas, tempat duduk yang mudah diakses, bantuan pengisian formulir, pendampingan bagi pengguna yang kesulitan, serta prosedur pelayanan alternatif apabila kondisi pengguna tidak memungkinkan datang atau menunggu lama. Penilaian kualitas pelayanan administrasi kependudukan perlu memperhatikan kemampuan petugas, pemenuhan sarana-prasarana, dan kesesuaian layanan dengan kebutuhan pengguna. Karena itu, pelatihan mengenai pelayanan inklusif perlu diikuti dengan perubahan fasilitas dan prosedur, bukan hanya imbauan untuk bersikap ramah.

Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Cimalaka Kabupaten Sumedang

Faktor penghambat merupakan unsur atau kondisi yang memperlambat, membatasi, atau menghalangi tercapainya tujuan pelayanan. Dalam pelayanan administrasi kependudukan, hambatan dapat berasal dari unsur internal organisasi, seperti motivasi kerja, kompetensi pegawai, kepemimpinan, sarana-prasarana, dan teknologi, maupun dari unsur eksternal berupa rendahnya partisipasi masyarakat. Hambatan tersebut tidak selalu berdiri sendiri, tetapi dapat saling memengaruhi. Keterbatasan kemampuan pegawai dalam menggunakan teknologi, misalnya, dapat memperpanjang waktu pelayanan ketika pada saat yang sama jaringan internet tidak stabil.

Pelayanan tidak selalu berjalan sempurna karena petugas berinteraksi dengan masyarakat yang memiliki kebutuhan dan permasalahan berbeda setiap hari. Oleh karena itu, identifikasi faktor penghambat diperlukan agar instansi dapat mengetahui penyebab mendasar dari keterlambatan, kesalahan, rendahnya respons, dan ketidakpuasan masyarakat. Menurut Nasrulloh (2021), faktor penghambat kualitas pelayanan meliputi motivasi kerja, partisipasi masyarakat, kualitas sumber daya manusia, dan penggunaan teknologi informasi. Keempat faktor tersebut digunakan untuk menganalisis hambatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Cimalaka Kabupaten Sumedang. Pentingnya motivasi sebagai salah satu faktor tersebut diperkuat oleh Lassa dan Tiza (2021), yang membuktikan bahwa motivasi kerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik. Artinya, hambatan pelayanan tidak hanya bersumber dari prosedur dan fasilitas, tetapi juga dari kondisi psikologis serta dorongan kerja aparatur.

Motivasi Kerja

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kurangnya penghargaan dan pengakuan terhadap pegawai berdampak negatif pada motivasi, semangat kerja, dan kualitas pelayanan. Pegawai yang merasa hasil kerjanya tidak dihargai cenderung merasa diabaikan sehingga fokus, inisiatif, dan daya tanggapnya dapat menurun. Kondisi tersebut terlihat dari kecenderungan pelayanan yang lebih lambat dan kurang responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Penghargaan tidak selalu harus berbentuk materi, tetapi dapat berupa pengakuan atas pencapaian, umpan balik positif, kesempatan pengembangan kompetensi, dan perlakuan yang adil. Apabila pegawai memperoleh apresiasi yang sebanding dengan kontribusinya, mereka akan terdorong menjaga produktivitas, loyalitas, serta profesionalisme. Syamsuddin, Nurdiah, dan Thamrin (2022) menunjukkan bahwa penghargaan, hukuman, dan kompensasi berkaitan dengan motivasi kerja pegawai pada instansi pemerintah. Temuan tersebut menguatkan bahwa sistem penghargaan perlu dikelola secara jelas dan adil. Dengan demikian, kurangnya penghargaan merupakan hambatan manajerial karena berpengaruh langsung terhadap perilaku pegawai saat memberikan pelayanan.

Partisipasi Masyarakat

Hasil penelitian menunjukkan bahwa partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan pelayanan masih rendah. Kondisi ini membuat penyelenggara pelayanan tidak selalu memperoleh informasi yang cukup mengenai kebutuhan pengguna, terutama penyandang disabilitas dan kelompok berkebutuhan khusus. Tidak adanya prosedur yang jelas bagi kelompok tersebut menunjukkan bahwa kebutuhan masyarakat belum sepenuhnya diterjemahkan ke dalam desain pelayanan.

Rendahnya partisipasi juga dipengaruhi oleh komunikasi yang belum lancar, keterbatasan informasi mengenai saluran penyampaian aspirasi, serta rasa frustrasi masyarakat karena masukan yang diberikan belum menunjukkan perubahan nyata. Akibatnya, masyarakat menjadi enggan terlibat. Di sisi lain, kerja sama antara pemerintah dan masyarakat belum optimal karena terdapat kesenjangan harapan, keterbatasan waktu untuk mengikuti kegiatan, serta sikap yang belum sepenuhnya terbuka dalam komunikasi dua arah.

Hambatan partisipasi berdampak pada ketidaktepatan sasaran pelayanan. Tanpa masukan dari pengguna, pemerintah cenderung menilai kebutuhan berdasarkan sudut pandang internal. Margareta dan Salahudin (2022) menjelaskan melalui kajian literatur bahwa partisipasi masyarakat merupakan unsur penting dalam proses perencanaan karena memungkinkan kepentingan dan pengetahuan masyarakat masuk ke dalam keputusan pemerintah. Ridwan dan Panab (2022) juga menunjukkan bahwa perencanaan partisipatif diperlukan untuk mewujudkan aspirasi masyarakat. Oleh sebab itu, rendahnya partisipasi bukan hanya persoalan kehadiran masyarakat dalam forum, tetapi juga berkaitan dengan belum tersedianya mekanisme yang mudah, aman, dan meyakinkan untuk menyampaikan kebutuhan, kritik, serta pengalaman pelayanan.

Kualitas Sumber Daya Manusia

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pendidikan dan pelatihan bagi pegawai pelayanan publik belum dilaksanakan secara memadai. Keterbatasan dana dan sumber daya menyebabkan pelatihan tidak dapat dilakukan secara rutin, padahal perubahan kebijakan dan perkembangan teknologi menuntut pembaruan

kompetensi. Tanpa pelatihan yang terstruktur, pegawai mengalami kesulitan dalam mengikuti sistem baru, menjelaskan prosedur, dan menyelesaikan persoalan masyarakat secara cepat dan akurat.

Keterbatasan kompetensi berpotensi meningkatkan kesalahan serta memperpanjang waktu pelayanan. Pegawai dapat kembali menggunakan cara manual ketika tidak menguasai aplikasi, sehingga proses menjadi lebih rumit dan berisiko menimbulkan ketidakkonsistenan data. Selain persoalan kompetensi, rendahnya etos kerja juga dipengaruhi oleh tekanan pekerjaan, kurangnya dukungan, lingkungan kerja yang kurang kondusif, dan minimnya insentif. Kondisi tersebut dapat menimbulkan kelelahan, menurunkan fokus, dan mengurangi keramahan saat melayani.

Dengan demikian, kualitas sumber daya manusia menjadi hambatan yang bersifat teknis sekaligus perilaku. Kemampuan menjalankan aplikasi perlu diimbangi kemampuan komunikasi, pemecahan masalah, pengelolaan keluhan, serta sikap pelayanan. Safitri dan Wahyono (2021) menemukan bahwa kualitas kerja, kuantitas kerja, keandalan, dan sikap petugas berhubungan signifikan dengan kepuasan pengguna serta merekomendasikan pelatihan untuk menambah pengetahuan dan keterampilan petugas. Hal tersebut menegaskan bahwa tanpa penguatan sumber daya manusia secara menyeluruh, penambahan sarana dan penerapan teknologi belum tentu menghasilkan peningkatan kualitas pelayanan.

Penggunaan Teknologi Informasi

Hasil penelitian menunjukkan bahwa akses internet yang tidak stabil dan lambat menghambat pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan administrasi kependudukan. Sistem daring yang terputus-putus menyulitkan petugas mengakses dan memproses data secara waktu nyata. Akibatnya, waktu penyelesaian menjadi lebih panjang, antrean bertambah, dan masyarakat menilai bahwa digitalisasi belum mampu mempercepat pelayanan.

Hambatan teknologi juga berasal dari keterbatasan infrastruktur, kurangnya pelatihan pegawai, perbedaan kemampuan antarpetugas, serta rendahnya literasi digital sebagian masyarakat. Petugas yang belum menguasai sistem baru cenderung kembali menggunakan proses manual, sedangkan masyarakat yang tidak memahami layanan digital lebih memilih datang langsung ke kantor. Kondisi tersebut membuat manfaat teknologi belum dirasakan secara merata dan meningkatkan risiko kesalahan akibat penggunaan dua mekanisme pelayanan secara bersamaan.

Marthalina (2022) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan melalui website dan media sosial ditentukan oleh kualitas konten, kualitas layanan, dan kualitas teknis. Upaya peningkatannya memerlukan sinergi antarlembaga, penguatan komunikasi, serta pelatihan teknologi informasi dan komunikasi bagi sumber daya manusia. Temuan tersebut relevan dengan kondisi Kecamatan Cimalaka karena jaringan yang tersedia tidak akan menghasilkan pelayanan digital yang baik apabila konten informasi tidak jelas dan petugas belum mampu mengelola sistem secara andal.

Berdasarkan keseluruhan temuan, faktor penghambat pelayanan di Kecamatan Cimalaka saling berkaitan. Motivasi yang rendah dapat mengurangi kemauan pegawai mempelajari sistem baru; keterbatasan pelatihan menurunkan kemampuan mengatasi gangguan teknologi; sedangkan rendahnya partisipasi masyarakat membuat penyelenggara kurang memahami kesulitan pengguna. Oleh sebab itu, penyelesaian hambatan perlu dilakukan secara terpadu dan tidak hanya berfokus pada perbaikan jaringan internet.

Upaya Mengatasi Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Cimalaka Kabupaten Sumedang

Upaya mengatasi hambatan merupakan serangkaian tindakan yang dilakukan untuk memperbaiki penyebab masalah dan memastikan tujuan pelayanan dapat tercapai. Dalam pelayanan administrasi kependudukan, upaya perbaikan perlu disusun berdasarkan hambatan yang ditemukan agar tindakan yang dilaksanakan tidak bersifat umum atau sementara. Perbaikan sarana dan teknologi, misalnya, perlu diikuti peningkatan kompetensi, motivasi pegawai, serta keterlibatan masyarakat.

Pelayanan yang mengalami hambatan secara terus-menerus berisiko menghasilkan proses yang lambat, tidak akurat, dan tidak responsif. Oleh karena itu, tindakan perbaikan harus diarahkan pada empat faktor yang dikemukakan Nasrulloh (2021), yaitu motivasi kerja, partisipasi masyarakat, kualitas sumber daya manusia, dan penggunaan teknologi informasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kecamatan Cimalaka telah mengidentifikasi sejumlah upaya pada keempat faktor tersebut, meskipun pelaksanaannya masih perlu dibuat lebih terencana, terukur, dan berkelanjutan.

Peningkatan Motivasi Kerja

Upaya pada faktor motivasi kerja dilakukan melalui pemberian apresiasi secara rutin, penghargaan kinerja, insentif tambahan sesuai ketentuan, dan penguatan komunikasi antara atasan dengan pegawai. Pengakuan terhadap hasil kerja dapat meningkatkan rasa dihargai serta mendorong pegawai bekerja lebih bertanggung jawab. Dorongan moral dan umpan balik positif dari pimpinan juga penting karena pegawai membutuhkan kejelasan mengenai kualitas kinerja yang telah dicapai.

Kegiatan penguatan tim dapat digunakan untuk mempererat hubungan kerja dan membangun suasana yang lebih kolaboratif. Namun, penghargaan perlu diberikan berdasarkan indikator yang transparan, seperti

ketepatan waktu, ketelitian, kedisiplinan, penyelesaian pengaduan, dan kepuasan masyarakat. Dengan cara tersebut, penghargaan tidak hanya meningkatkan semangat, tetapi juga mengarahkan perilaku pegawai pada standar pelayanan yang diharapkan.

Peningkatan Partisipasi Masyarakat

Upaya meningkatkan partisipasi masyarakat dilakukan melalui forum diskusi, sosialisasi, survei, dan pemanfaatan media sosial untuk menghimpun kebutuhan, kritik, serta saran. Saluran yang beragam memberikan kesempatan kepada masyarakat yang tidak dapat menghadiri pertemuan secara langsung untuk tetap berpartisipasi. Informasi mengenai forum dan cara menyampaikan aspirasi harus diumumkan secara jelas agar dapat diakses oleh seluruh kelompok masyarakat.

Kerja sama antara pemerintah dan masyarakat juga dapat diperkuat melalui pembentukan kelompok kerja, pertemuan rutin, dialog terbuka, dan kegiatan gotong royong. Forum tersebut perlu menghasilkan tindak lanjut yang diumumkan kepada masyarakat. Hidayat dan Wenggi (2022) menunjukkan bahwa media sosial dapat meningkatkan pelayanan publik melalui kemudahan akses, peningkatan kualitas konten, serta pembaruan data dan informasi. Oleh karena itu, media sosial Kecamatan Cimalaka dapat difungsikan sebagai ruang komunikasi dua arah, bukan hanya sebagai media pengumuman. Ketika warga mengetahui bahwa masukannya dicatat, dipertimbangkan, dan menghasilkan perubahan, kepercayaan serta kemauan untuk berpartisipasi akan meningkat.

Partisipasi juga harus bersifat inklusif. Penyandang disabilitas, lanjut usia, masyarakat dengan literasi digital rendah, serta warga yang tinggal jauh dari kantor kecamatan perlu memperoleh cara yang sesuai untuk menyampaikan kebutuhan. Dengan demikian, pelayanan dapat disusun berdasarkan pengalaman pengguna yang beragam dan bukan hanya masukan dari kelompok yang mudah hadir dalam forum.

Peningkatan Kualitas Sumber Daya Manusia

Upaya meningkatkan kualitas sumber daya manusia dilakukan melalui pengalokasian anggaran khusus, kerja sama dengan lembaga pelatihan, serta penyusunan program pendidikan dan pelatihan yang terstruktur. Pegawai perlu memperoleh pelatihan secara berkala mengenai prosedur administrasi kependudukan, penggunaan aplikasi, perlindungan data pribadi, komunikasi pelayanan, dan penanganan pengaduan.

Workshop atau seminar dapat digunakan sebagai pelengkap, tetapi peningkatan kompetensi perlu disesuaikan dengan kebutuhan nyata pekerjaan. Evaluasi sebelum dan sesudah pelatihan diperlukan untuk mengetahui perubahan kemampuan pegawai. Pegawai yang telah menguasai materi juga dapat ditugaskan mendampingi rekan kerja agar pengetahuan tidak hanya dimiliki oleh beberapa orang.

Peningkatan kompetensi perlu disertai penguatan etos kerja dan dukungan kepemimpinan. Pimpinan perlu membuka ruang komunikasi, memberikan umpan balik, memperhatikan beban kerja, dan menciptakan lingkungan yang kondusif. Dukungan tersebut akan membantu pegawai bekerja dengan lebih percaya diri, sigap, ramah, dan konsisten dalam menghadapi kebutuhan maupun keluhan masyarakat.

Penguatan Penggunaan Teknologi Informasi

Upaya pada penggunaan teknologi informasi harus diarahkan pada perbaikan jaringan, penyediaan koneksi cadangan, pemeliharaan perangkat, dan penyusunan prosedur pelayanan ketika sistem mengalami gangguan. Koordinasi dengan penyedia layanan internet perlu dilengkapi dengan pemantauan kestabilan jaringan agar gangguan berulang dapat dicatat dan dievaluasi. Pelayanan alternatif sementara juga perlu disiapkan agar masyarakat tidak kehilangan kepastian ketika sistem daring tidak dapat digunakan.

Peningkatan aksesibilitas teknologi perlu disertai pelatihan pegawai dan pendampingan bagi masyarakat. Petugas harus mampu mengoperasikan sistem serta menjelaskan layanan digital dengan bahasa sederhana. Bagi masyarakat yang belum memiliki perangkat atau kemampuan digital, kantor kecamatan dapat menyediakan bantuan penggunaan layanan sehingga digitalisasi tidak menciptakan hambatan baru.

Dengan penerapan upaya tersebut secara terpadu, perbaikan teknologi tidak hanya menghasilkan jaringan yang lebih stabil, tetapi juga meningkatkan kemampuan penggunaannya. Keberhasilan dapat diukur melalui berkurangnya waktu gangguan, menurunnya jumlah proses manual, meningkatnya ketepatan waktu penyelesaian, serta berkurangnya keluhan masyarakat mengenai layanan digital.

4. CONCLUSION

Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Cimalaka Kabupaten Sumedang sudah dilaksanakan dengan cukup baik. Dilihat dari pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Cimalaka telah mencakup aspek-aspek penting seperti penyediaan dokumen kependudukan (KTP, KK, akta kelahiran), dan dari lima dimensi SERVQUAL (tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy), sebagian besar telah dijalankan dengan cukup baik. Ini mencerminkan adanya usaha nyata dalam memberikan pelayanan publik yang responsif dan sesuai kebutuhan masyarakat.

Hambatan dari Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Cimalaka Kabupaten Sumedang masih ditemukan beberapa hambatan, dilihat dari masih keterbatasan jumlah dan kompetensi petugas, fasilitas pelayanan yang belum optimal, kurangnya partisipasi masyarakat, proses pelayanan yang masih cenderung manual dan lambat, serta penggunaan teknologi informasi yang belum maksimal. Faktor-faktor ini menghambat efektivitas pelayanan dan menyebabkan ketidakpuasan di kalangan masyarakat.

Upaya strategis yang perlu dilakukan oleh Kecamatan Cimalaka Kabupaten Sumedang terhadap Pelayanan Administrasi Kependudukan melalui pelatihan aparatur, penggunaan teknologi informasi, serta peningkatan koordinasi internal. Namun, masih diperlukan langkah yang lebih terarah dan menyeluruh, termasuk evaluasi berkelanjutan serta peningkatan sarana dan prasarana penunjang pelayanan

REFERENCES

- Aini, M. L., & Mursyidah, L. (2023). Assessing population administration service quality in rural settings: Penilaian kualitas layanan administrasi kependudukan di lingkungan pedesaan. *Indonesian Journal of Public Policy Review*, 23. <https://doi.org/10.21070/ijppr.v1i0.1317>
- Hardiyansyah. (2018). Kualitas pelayanan publik: Konsep, dimensi, indikator dan implementasinya (Edisi revisi). Gava Media.
- Hidayat, M. R. R., & Wenggi, I. R. (2022). Pemanfaatan media sosial dalam rangka peningkatan pelayanan publik: Studi pada akun Twitter @DKIJakarta. *Jurnal Ilmiah Administrasi Pemerintahan Daerah*, 14(2), 233–246. <https://doi.org/10.33701/jiaped.v14i2.2741>
- Indrasari, M. (2019). Pemasaran dan kepuasan pelanggan. Unitomo Press.
- Komarudi, D., Isnaini, & Hartono, B. (2022). Analisis kualitas pelayanan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tapanuli Selatan. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 5(1), 240–251. <https://doi.org/10.34007/jehss.v5i1.1179>
- Lassa, A., & Tiza, A. L. (2021). Analisis pengaruh kepuasan kerja dan gaya kepemimpinan terhadap kualitas pelayanan publik di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kefamenanu dengan motivasi kerja sebagai variabel intervening. *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik*, 6(1), 93–112. <https://doi.org/10.25077/jakp.6.1.93-112.2021>
- Lutfia, P. L., Indartuti, E., & Murti, I. (2023). Kualitas pelayanan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi. *PRAJA Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 3(6), 70–81. <https://aksiologi.org/index.php/praja/article/view/1040>
- Margareta, P. S., & Salahudin. (2022). Community participation in regional development planning: A literature review. *TRANSFORMASI: Jurnal Manajemen Pemerintahan*, 13(2), 121–132. <https://doi.org/10.33701/jtp.v13i2.1584>
- Marthalina. (2022). Kualitas pelayanan melalui website dan media sosial dalam menyediakan layanan yang handal di masa pandemi Covid-19 di Kota Batam. *Jurnal Media Birokrasi*, 4(1). <https://doi.org/10.33701/jmb.v4i1.2428>
- Nasrulloh. (2021). Data judul, nama jurnal/penerbit, volume, nomor, halaman, dan tautan sumber perlu dilengkapi sesuai dokumen asli yang digunakan oleh peneliti.
- 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.
- Pebrianti, E., & Enas. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan administrasi kependudukan dan kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat. *Maslahah: Jurnal Manajemen dan Ekonomi Syariah*, 1(4), 93–110. <https://doi.org/10.59059/maslahah.v1i4.360>
- Riauwati, J., & Dwiyantri, N. T. (2023). Analisis pengaruh kualitas pelayanan administrasi kependudukan terhadap tingkat kepuasan masyarakat: Studi kasus di Kantor Kecamatan Cikalongwetan Bandung Barat. *REMIK: Riset dan E-Jurnal Manajemen Informatika Komputer*, 7(1), 784–794. <https://doi.org/10.33395/remik.v7i1.12163>
- Ridwan, & Panab, J. (2022). Perencanaan pembangunan partisipatif guna mewujudkan aspirasi masyarakat di Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Musi Banyuasin. *Jurnal Pallangga Praja*, 4(2), 125–131. <https://doi.org/10.61076/jpp.v4i2.3065>
- Rudiansyah, Y. A., Argenti, G., & Febriantini, K. (2021). Kualitas pelayanan administrasi kependudukan pada masa pandemi Covid-19 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. *Kinerja*, 18(4), 513–520. <https://journal.feb.unmul.ac.id/index.php/KINERJA/article/view/9837>
- Safitri, R. N., & Wahyono, B. (2021). Hubungan antara kinerja petugas Poli KIA terhadap kepuasan pasien KIA. *Indonesian Journal of Public Health and Nutrition*, 1(3). <https://doi.org/10.15294/ijphn.v1i3.49281>

- Saputra, N. A., Supratiwi, & Manar, D. G. (2023). Implementasi Telunjuk Sakti dalam mewujudkan peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Wonogiri, Jawa Tengah. *Journal of Politic and Government Studies*, 12(3), 260–279. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jpgs/article/view/39660>
- Sulistiyowati, W. (2018). *Kualitas layanan: Teori dan aplikasinya*. UMSIDA Press.
- Syamsuddin, F. R., Nurdiah, & Thamrin, S. H. (2022). Pengaruh penghargaan, hukuman dan kompensasi terhadap motivasi kerja pegawai pada Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Majene. *Jurnal Ilmiah Hospitality*, 11(2), 1327–1342. <https://doi.org/10.47492/jih.v11i2.2364>