

KUALITAS PELAYANAN DALAM PEMBUATAN SURAT KETERANGAN KEPENDUDUKAN

Petra Saprialdi Hulu¹, Nina Karlina²
Universitas Padjadjaran^{1,2}
petra20003@mail.unpad.ac.id¹

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa tercapainya kualitas pelayanan dalam pembuatan surat keterangan kependudukan di Desa Mekarsari Kecamatan Cikajang Kabupaten Garut. Pada penelitian ini, penulis menggunakan teori *SERVQUAL* (*Service Quality*) dengan 5 dimensi yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Metode yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan kualitas pelayanan dalam pembuatan surat keterangan kependudukan di Desa Mekarsari Kecamatan Cikajang Kabupaten Garut berdasarkan dimensi *tangible* masuk dalam kategori baik sedangkan untuk dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* masuk dalam kategori sangat baik. Secara keseluruhan hasil yang diperoleh dari perhitungan rata-rata untuk seluruh dimensi *SERVQUAL* ini memperoleh sebesar 3.10 yang artinya masuk dalam kategori sangat baik. Simpulan, seluruh aktivitas pelayanan dalam pembuatan surat keterangan kependudukan di Desa Mekarsari sudah sangat berjalan dengan baik dan dapat melakukan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat karena pelayanan dalam pembuatan surat keterangan kependudukan cukup sederhana baik proses nya, kelengkapan dan persyaratan berkas serta biaya yang dibutuhkan tidak ada, serta waktu yang dibutuhkan juga tidak lama.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Pemerintah Desa Mekarsari, Surat Keterangan Kependudukan

ABSTRACT

This research aims to find out how much service quality is achieved in making population certificates in Mekarsari Village, Cikajang District, Garut Regency. In this research, the author uses the SERVQUAL (Service Quality) theory with 5 dimensions, namely tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The method used is descriptive with a quantitative approach. The results of this research show that the quality of service in making population certificates in Mekarsari Village, Cikajang District, Garut Regency, based on the tangible dimension, is in the good category, while the dimensions of reliability, responsiveness, assurance and empathy are in the very good category. Overall, the results obtained from the average calculation for all SERVQUAL dimensions were 3.10, which means it is in the very good category. In conclusion, all service activities in making population certificates in Mekarsari Village have been running very well and can provide quality services to the community because the service in making population certificates is quite simple, including the process, completeness and file requirements as well as the costs required. and the time required is also not long

Keywords: Service Quality, Mekarsari Village Government, Population Certificate

PENDAHULUAN

Undang-Undang Tentang Pemerintahan Desa (UU No. 6 Tahun 2014) lahir sebagai respons terhadap kebutuhan regulasi yang mewadahi pemerintahan daerah, termasuk desa. UU ini memberikan hak otonomi kepada desa dan daerah dalam urusan pemerintahannya dan bertujuan untuk mewujudkan masyarakat yang tertib, maju, sejahtera, dan mudah mendapatkan pelayanan masyarakat. Undang-Undang No. 6 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Desa lahir dengan konstruksi penggabungan antara fungsi *self governing community* dengan *local self government*. Desa adalah sekumpulan masyarakat yang memiliki kesatuan hukum adat istiadat, norma dan adat yang menempati wilayah tertentu dengan ikatan lahir dan batin yang kuat dengan dukungan kepentingan yang sama. Pengertian diatas dan berdasarkan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 bahwa masyarakat desa memiliki kuasa untuk melakukan pengelolaan terhadap potensi desa dengan mengadakan pemerintahannya sendiri yang harus tetap berdasarkan pada peraturan-perundang-undangan yang berlaku.

Peranan dari aparat desa sangat dibutuhkan untuk keberlangsungan pemerintahan desa serta melaksanakan pelayanan masyarakat, pembangunan, pembinaan dan pemberdayaan masyarakat hingga mencapai kesejahteraan masyarakat desa yang adil dan makmur pada pemerintahan desa nya sendiri sebagai lembaga pemerintahan terendah dan paling dekat dengan masyarakat. Sebagai salah satu tugas bentuk dari pemerintah desa yang dibentuk oleh masyarakat untuk menjalankan pemerintahan desa adalah melakukan pelayanan publik kepada masyarakat. Fungsi pelayanan yang ada pada desa juga menjadi salah satu bentuk atas penyelenggaraan pemerintah desa, terdiri dari layanan umum, layanan kependudukan, layanan pertanahan dan layanan lainnya.

Penyelenggaraan pelayanan publik di desa diatas harus berdasarkan pada asas-asas pelayanan publik yaitu keterbukaan, akuntabilitas, situasional, partisipatif, adil, tidak diskriminasi serta menjunjung tinggi hak dan kewajiban dengan seimbang. Pelayanan desa juga harus berpedoman pada perundang-undangan yang berlaku seperti Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa dan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Minimal Desa. Desa memiliki peranan yang penting dalam pelayanan dan keberlangsungan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan publik harus berdasarkan pada Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2017 Tentang Standar Pelayanan Minimal Desa. Bahwa Standar Pelayanan Minimal Desa (SPM) adalah standar yang digunakan untuk mendekatkan, mempermudah, keterbukaan dan efektifitas pelayanan kepada masyarakat. SPM yang dimaksudkan tersebut meliputi:

1. Penyediaan dan penyebaran informasi pelayanan
2. Penyediaan data dan informasi kependudukan dan pertanahan
3. Pemberian surat keterangan
4. Penyederhanaan pelayanan, dan
5. Pengaduan masyarakat

Hal lainnya selain daripada penyelenggaraan pemerintahan desa, kelayakan pelayanan desa kepada masyarakat harus dapat dilihat dengan jelas dan dapat dinilai jika terjadi ketimpangan dalam pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat dan hal itu merupakan bentuk dari kepuasan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah desa. Indikator kualitas pelayanan kecepatan dan ketepatan menunjukkan kondisi kurang memuaskan sedangkan indikator kemudahan dan keadilan menunjukkan kondisi cukup memuaskan (Aprilia, 2022; Syahdan, 2018). Kepuasan masyarakat atas kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah desa menjadi tolak ukur atas

keberhasilan dari penyelenggaraan pemerintah desa. Kualitas pelayanan dapat dilihat dalam 5 dimensi yaitu dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Pada dimensi-dimensi tersebut mengukur bagaimana sebuah pelayanan seharusnya berlangsung dan dikenal dengan sebutan *SERVQUAL* (*Service Quality*) pada aspek tersebut saling berkaitan satu dengan yang lainnya yang membuat pelayanan sudah berkualitas atau sebaliknya. Mengenai kualitas pelayanan bahwa kepuasan masyarakat desa merupakan kunci dari keberhasilan pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah desa. Untuk mengukur kepuasan dan kualitas pelayanan publik dapat dilihat dari 5 dimensi diantaranya ialah dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*. Penjelasan pada masing-masing dimensi sebagai berikut;

1. *Tangible* (Nyata/Fisik) : kemampuan untuk menunjukkan keberadaannya kepada pihak eksternal maksudnya penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik serta kondisi lingkungan sekitar merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan.
2. *Reliability* (Kehandalan) : kemampuan dari pemberi pelayanan dalam memberikan layanan secara akurat dan terpercaya seperti yang dijanjikan oleh pemberi pelayanan.
3. *Responsiveness* (Daya Tanggap) : kesediaan dari pemberi layanan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat dengan komunikasi pesan yang jelas.
4. *Assurance* (Jaminan) : tindakan pemberi layanan baik dari pengetahuan, kesopanan dan kemampuan karyawan untuk mengembangkan kepercayaan kepada pelanggannya. Komponen nya ada komunikasi, reputasi, keamanan, kesopanan, dan kompetensi.
5. *Empathy* (Empati) : pemberi layanan memberikan layanan dengan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan.

Desa Mekarsari merupakan salah satu desa maju di Kecamatan Cikajang Kabupaten Garut serta melakukan penyelenggaraan pemerintah desa karena di desa terdapat lembaga pemerintahan. Pelaksanaan pelayanan publik khususnya dalam pemberian surat keterangan kependudukan di desa mekarsari sangat mempengaruhi keberhasilan dalam pengurusan administrasi kependudukan yang wajib dilakukan oleh masyarakat desa dengan bantuan pemerintah desa, karena data-data kependudukan yang diperlukan memiliki peranan untuk pembangunan jangka panjang di Indonesia. Pada penyelenggaraan pelayanan pembuatan surat keterangan kependudukan, pada pelaksanaannya berpedoman pada peraturan perundang-undangan yang berlaku namun tidak secara penuh berpedoman Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Minimal Desa, karena desa tidak membuat Keputusan Kepala Desa mengenai Standar Pelayanan Minimal Desa padahal dengan jelas bahwa Standar Pelayanan Minimal Desa ditetapkan oleh Kepala Desa.

Tabel. 1
Survey Pelayanan Publik Pembuatan Surat Keterangan Kependudukan

| No. | Unsur Pelayanan | Kategori | |
|-----|---------------------------------|----------|-------------|
| | | Jelas | Tidak Jelas |
| 1. | Prosedur Pelayanan | | ✓ |
| 2. | Persyaratan Pelayanan | | ✓ |
| 3. | Kejelasan Pelayanan | | ✓ |
| 4. | Kedisiplinan Petugas Pelayanan | ✓ | |
| 5. | Tanggungjawab Petugas Pelayanan | ✓ | |
| 6. | Kemampuan Petugas Pelayanan | ✓ | |

| | | | |
|-----|---------------------------------------|---|---|
| 7. | Kecepatan Pelayanan | | ✓ |
| 8. | Keadilan Mendapatkan Pelayanan | ✓ | |
| 9. | Kesopanan dan Keramahan | ✓ | |
| 10. | Kepastian Penyelesaian Pelayanan | | ✓ |
| 11. | Kenyamanan Lingkungan | ✓ | |
| 12. | Keamanan Pelayanan | ✓ | |
| 13. | Legalitas | | ✓ |
| 14. | Kepastian Besar Biaya | | ✓ |
| 15. | Transparan Dalam Memberikan Pelayanan | | ✓ |
| 16. | Data Pelayanan dan Kependudukan | | ✓ |
| 17. | Evaluasi Pelayanan | | ✓ |
| 18. | Standar Pelayanan Minimal Desa | | ✓ |

Tabel diatas menunjukkan bahwa pelayanan di desa Mekarsari kecamatan Cikajang sebagai berikut;

1. Masih kurang optimal dan perlu dilakukan evaluasi dalam memberikan pelayanan pembuatan surat keterangan kependudukan. Sama halnya dengan persyaratan pelayanan dalam pembuatan surat keterangan kependudukan masih belum jelas.
2. Belum adanya Standar Pelayanan Minimal Desa dan Standar Operational Prosedur pelayanan publik dalam pembuatan surat keterangan kependudukan yang tertulis. Pemerintah Desa hanya mengandalkan dari group WhatsApp untuk menyebarkan informasi terkait persyaratan dan perlengkapan berkas dalam pembuatan surat keterangan kependudukan.

Oleh sebab itu penelitian ini dilakukan untuk melihat bagaimana kualitas pelayanan pembuatan surat keterangan kependudukan sebagaimana bahwa desa wajib memberikan pelayanan pembuatan surat keterangan, senada dengan pasal 5 dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Minimal Desa yang berlangsung di Desa Mekarsari Kecamatan Cikajang Kabupaten Garut dengan indikasi masalah diatas dengan melihat dengan pengukuran kualitas pelayanan menggunakan 5 dimensi yang dikemukakan oleh Parasuraman sebagai penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dengan layak diberikan kepada masyarakat.

METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif dengan fokus penelitian pada Kualitas Pelayanan dalam Pembuatan Surat Keterangan Kependudukan di Desa Mekarsari Kecamatan Cikajang Kabupaten Garut. Lokasi dalam penelitian ini di Desa Mekarsari Kecamatan Cikajang Kabupaten Garut dengan pengumpulan datanya menggunakan teknik observasi, kuesioner dan dokumentasi.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat di Desa Mekarsari Kecamatan Cikajang yang tercatat di buku tamu yang dibuatkan oleh pemerintah desa untuk melakukan pencatatan jumlah masyarakat yang melakukan pelayanan dalam pembuatan surat keterangan kependudukan yaitu sebanyak 1.247 orang dengan sampel penelitian sebesar 130 orang penduduk Desa Mekarsari Kecamatan Cikajang yang melakukan pelayanan pembuatan surat keterangan kependudukan. Penentuan sampe menggunakan rumus Slovin dengan teknik *non probability sampling*. Keterbatasan waktu dalam meneliti peneliti menggunakan grup WhatsApp yang sudah terbentuk di desa untuk menyebarkan *form* angket serta menyebarkan angket kepada masyarakat secara langsung dengan bantuan perangkat desa.

Pengisian kuesioner ini diukur dengan menggunakan skala likert dan diuji instrument yang digunakan dalam angket dengan melalui uji validitas dan reliabilitas. Penelitian ini menggunakan teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah distribusi frekuensi dan tendesial sentral yang diolah menggunakan aplikasi SPSS untuk melihat penyelenggaraan pelayanan pembuatan surat keterangan dari sudut pandang dimensi *tangible, reliability, responsiveness, assurance* dan *empathy*.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pelayanan Publik yang ada pada Desa Mekarsari Kecamatan Cikajang adalah pelayanan yang berhubungan langsung sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Berbagai macam jenis pelayanan umum/publik yang diberikan pemerintah desa mulai dari pelayanan pencatatan sipil, perizinan, pembuat surat keterangan kependudukan, pendidikan, kesehatan, prasarana umum dan lain-lain yang berkenaan langsung dengan kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik dan segala bentuk urusan pelayanan umum dilakukan pemerintah desa karena hal tersebut diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa yang pada pasal 4 point f bahwa pengaturan desa dilakukan untuk meningkatkan pelayanan publik bagi warga masyarakat desa guna mempercepat perwujudan kesejahteraan umum.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah desa kepada masyarakatnya yang disoroti penulis pada penelitian ini adalah dalam pembuatan surat keterangan kependudukan. Hal ini menjadi penting dalam keberlangsungan pembangunan negara dan tidak hanya pada tingkat kecamatan atau kabupaten pelayanannya berdampak. Pelayanan publik dalam pembuatan surat keterangan kependudukan di Desa Mekarsari cukup sederhana dalam pelaksanaannya dan peran yang diberikan pemerintah desa dalam administrasi kependudukan. Penyelenggaraan pelayanan publik di Desa Mekarsari di lapangan dari hasil observasi yang dilakukan peneliti dapat disimpulkan bahwa prosesnya sebagai berikut;

Tabel 2
Proses Pembuatan Surat Keterangan Kependudukan

| | |
|---------|--|
| Tahap 1 | Masyarakat memahami surat keterangan kependudukan yang ingin dibuatkan/dikeluarkan oleh pemerintah desa. |
| Tahap 2 | Masyarakat desa datang ke ketua RT dan RW pada wilayahnya untuk mendapatkan surat keterangan dari Ketua RT dan RW sebagai salah satu persyaratan yang dibutuhkan. |
| Tahap 3 | Masyarakat melengkapi persyaratan wajib yang dibutuhkan dalam pembuatan surat keterangan kependudukan yaitu KTP dan Kartu Keluarga dalam bentuk photocopy atau asli |
| Tahap 4 | Masyarakat datang ke kantor desa untuk melakukan pengurusan surat keterangan kependudukan. |
| Tahap 5 | Berkas-Berkas dibawah ini diserahkan ke perangkat desa bagian pelayanan umum. <ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Pengantar dari Ketua RT dan RW 2. Photocopy KTP dan Kartu Keluarga |
| Tahap 6 | Perangkat desa yang berada di kasi Pelayanan melakukan pembuatan surat keterangan kependudukan yang diinginkan oleh masyarakat desa yang datang ke kantor desa. |
| Tahap 7 | Waktu yang dibutuhkan penyelesaian pembuatan surat keterangan kependudukan selama 1 hari yang sama atau 2 hari proses penyelesaiannya. |
| Tahap 8 | Surat yang sudah dibuatkan oleh kasi pelayanan umum, diserahkan kepada masyarakat desa yang mengajukan dalam bentuk fisik yang sudah ditanda-tangani kepala desa. |

Pelayanan Selesai.

Pada tahapan diatas adalah kondisi real di lapangan yang penulis amati ketika berada di kantor desa dan ketika perangkat desa melakukan pelayanan kepada masyarakat desa yang datang ke kantor desa. Pandangan penulis terhadap proses yang berlangsung dalam pembuatan surat keterangan kependudukan sudahlah berjalan dengan semestinya dan masyarakat yang datang ke desa memahami alur/proses, persyaratan dan kepastian biaya maupun waktu dalam pembuatan surat keterangan kependudukan, bagaimana jika sebaliknya masyarakat tidak memahaminya sama sekali atau keliru dalam proses atau alurnya. Jawaban dari Kasi Pelayanan Umum Ibu Fitriah atas pertanyaan yang penulis sampaikan adalah “akan membantu menjelaskan dan memberikan informasi apa yang dibutuhkan oleh masyarakat mulai dari persyaratan dan proses pembuatannya.” Responsif dari perangkat desa sangat membantu kebingungan dari masyarakat desa yang melakukan pembuatan surat keterangan kependudukan. Namun hal tersebut akan menjadi lebih baik lagi apabila persyaratan, alur/proses, standar operasional prosedur (SOP) dibuatkan secara tertulis dan dapat diakses oleh masyarakat desa dengan mudah walaupun cara lain seperti grup *WhatsApp* yang digunakan untuk menyebarkan informasi mengenai pelayanan termasuk di dalamnya mengenai informasi pelayanan dalam pembuatan surat keterangan kependudukan.

Kualitas Pelayanan dalam Pembuatan Surat Keterangan Kependudukan di Desa Mekarsari Kecamatan Cikajang Kabupaten Garut

Aktivitas pelayanan dalam pembuatan surat keterangan kependudukan di desa mekarsari adalah aktivitas yang wajib dilakukan oleh pemerintah desa sebagai bentuk dari aktivitas dalam melakukan urusan pemerintahannya sendiri. Di desa mekarsari kecamatan cikajang aktivitas yang dilakukan ada banyak jenis pelayanan yang berkenaan dengan pembuatan surat keterangan kependudukan, mulai dari pembuatan surat keterangan menikah, domisili, belum menikah, surat keterangan beda Nama, NIK, tanggal lahir, dan alamat, surat pengantar pembuatan KTP, KK, Akte Kelahiran dan Akte Kematian, Surat Keterangan Pindah dan Datang. Di Desa mekarsari sendiri aktivitas pelayanan ini cukup sering dilakukan sebagaimana ada sebanyak 1.247 orang yang melakukan pelayanan mulai dari Oktober 2022 hingga ke oktober 2023 dari dokumen desa.

Pelayanan dalam pembuatan surat keterangan kependudukan di Desa Mekarsari berdasarkan observasi peneliti, aktivitas yang dilakukan sudah cukup baik berjalan dan pelayanan yang diberikan juga sudah cukup berkualitas, namun karena sebuah penelitian harus dibuktikan dengan data lapangan untuk mendapatkan penilaian dari masyarakat sebagai penerima layanan yang diberikan dan akan terlalu relatif jika melakukan penelitian yang tidak berdasarkan data. Penelitian ini melakukan pengukuran terhadap kualitas pelayanan dalam pembuatan surat keterangan kependudukan di Desa Mekarsari Kecamatan Cikajang dengan menggunakan 5 dimensi yaitu dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

1. Dimensi *Tangibles* (Bukti Fisik/Nyata)

Dimensi *tangible* adalah salah satu aspek kualitas pelayanan yang dinikmati, dirasakan, dan dinilai oleh pelanggan dengan menggunakan indra manusia. Kemegahan gedung, kebersihan kantor, kerapian kantor dan karyawan, kenyamanan kantor, kecanggihan peralatan, merupakan contoh-contoh dimensi *tangible* dalam kualitas pelayanan. Bukti fisik (*tangibles*) yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal, penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa (Desmi, 2017). Pengertian bukti fisik

dalam kualitas pelayanan adalah bentuk aktualisasi nyata secara fisik dapat terlihat atau digunakan oleh pegawai sesuai dengan penggunaan dan pemanfaatannya yang dapat dirasakan membantu pelayanan yang diterima oleh orang yang menginginkan pelayanan, sehingga puas atas pelayanan yang dirasakan, yang sekaligus menunjukkan prestasi kerja atas pemberian pelayanan yang diberikan menurut Parasuraman dalam (Jayanti, 2016). Pada penelitian ini dimensi tangible ditentukan oleh indikator-indikator yaitu kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan, penampilan aparatur saat melakukan pelayanan, kenyamanan tempat melakukan pelayanan, kemudahan akses dalam proses pelayanan dan penggunaan alat bantu dalam pelayanan. Dalam kuesioner ini menggunakan 4 alternatif jawaban yaitu Sangat Buruk, Buruk, Baik, dan Sangat Baik. Dapat dilihat pada tabel.

Tabel 3
Hasil Perhitungan Skor Penilaian Dimensi Tangible (Fisik)

| NO | Dimensi <i>Tangible</i> Indikator | Alternatif Jawaban | | | | Total | Rata-Rata |
|--|--------------------------------------|--------------------|-------|------|-------------|-------|-----------|
| | | Sangat Buruk | Buruk | Baik | Sangat Baik | | |
| 1. | Penampilan | 4 | 9 | 77 | 40 | 130 | 3.17 |
| 2. | Kenyamanan | 0 | 9 | 82 | 39 | | 3.23 |
| 3. | Kemudahan | 0 | 3 | 88 | 39 | | 3.27 |
| 4. | Kedisiplinan | 5 | 15 | 79 | 31 | | 3.04 |
| 5. | Kemudahan Akses | 3 | 13 | 73 | 41 | | 3.16 |
| 6. | Penggunaan Alat Bantu | 5 | 15 | 81 | 29 | | 3.03 |
| Total Rata-Rata Penilaian Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Kependudukan berdasarkan Dimensi <i>Tangible</i> | | | | | | | 2.6 |

Berdasarkan hasil perhitungan yang dilakukan diatas bahwa dapat diketahui bahwa penilaian responden mengenai kualitas pelayanan publik dalam pembuatan surat keterangan kependudukan di Desa Mekarsari Kecamatan Cikajang dari dimensi *tangible* mendapatkan rata-rata nilai sebesar 2.6. Perolehan nilai tersebut masuk ke dalam kategori baik, yang artinya bahwa proses pelayanan pembuatan surat keterangan kependudukan sudah baik bukti fisik/nyata (*tangible*) yang terlihat langsung oleh mata seperti segi penampilan pegawai dalam memberikan pelayanan, kenyamanan ruangan pelayanan, kedisiplinan, kemudahan akses, dan penggunaan alat bantu komputer. Berdasarkan hasil jawaban responden di Desa Mekarsari Kecamatan Cikajang, dapat penulis simpulkan bahwa pelayanan dalam pembuatan surat keterangan kependudukan di desa sudah memenuhi dimensi *tangible* yang merupakan salah satu dimensi pada Kualitas Pelayanan atau *Servis Quality (SERVQUAL)*.

2. Dimensi *Reliability* (Kehandalan)

Dimensi berikutnya yang ada pada *SERVQUAL* adalah dimensi *reliability*. Parasuraman berpendapat bahwa untuk memenuhi suatu pelayanan *reliability* (kehandalan) menjadi alat ukur terhadap kualitas pelayanan. Dimensi *reliability* merupakan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi. Pada dimensi ini Parasuraman menyampaikan bahwa dimensi *reliability* menjadi penting untuk menilai suatu pelayanan. Dimensi *reliability* (kehandalan) merupakan suatu yang sangat penting dalam

dinamika kerja suatu organisasi (Hasnih et al., 2016). Kehandalan merupakan bentuk ciri khas atau karakteristik dari pegawai yang memiliki prestasi kerja tinggi. Pada penelitian ini dimensi *reliability* (kehandalan) ditentukan oleh indikator-indikator yaitu Kecermatan, Standar Pelayanan, Kemampuan Menggunakan Alat Bantu, Keahlian menggunakan Alat Bantu. Dalam kuesioner ini menggunakan 4 alternatif jawaban yaitu Sangat Buruk, Buruk, Baik, dan Sangat Baik. Dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 4
Hasil Perhitungan Skor Penilaian Dimensi *Reliability*

| NO | Dimensi <i>Reliability</i> Indikator | Alternatif Jawaban | | | | Total | Rata-Rata |
|---|---|--------------------|-------|------|-------------|-------|-----------|
| | | Sangat Buruk | Buruk | Baik | Sangat Baik | | |
| 1. | Kecermatan | 6 | 13 | 76 | 35 | 130 | 3.07 |
| 2. | Standar Pelayanan | 3 | 16 | 79 | 32 | 130 | 3.07 |
| 3. | Kemampuan Menggunakan Alat Bantu | 4 | 15 | 77 | 34 | 130 | 3.08 |
| 4. | Keahlian Menggunakan Alat Bantu | 3 | 9 | 79 | 39 | 130 | 3.18 |
| Total Rata-Rata Penilaian Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Kependudukan berdasarkan Dimensi <i>Reliability</i> | | | | | | | 3.1 |

Berdasarkan hasil perhitungan skor pada tabel diatas bahwa penilaian responden mengenai kualitas pelayanan pembuatan surat keterangan kependudukan di Desa Mekarsari Kecamatan Cikajang berdasarkan pada dimensi *reliability* (kehandalan) diperoleh rata-rata nya adalah 3.1. Perolehan nilai tersebut masuk ke dalam kategori sangat baik, yang artinya bahwa kehandalan seorang petugas pelayanan di Desa Mekarsari Kecamatan Cikajang dalam proses pelayanan pembuatan surat keterangan kependudukan sudah memenuhi untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Karena kehandalan dari seorang petugas dalam memberikan pelayanan menunjukkan kualitas kinerja pegawai yang akan sejalan pada pelayanan yang berkualitas diberikan kepada masyarakat. Berdasarkan hasil jawaban responden dan hasil wawancara dengan Kasi Pelayanan Umum maka dapat disimpulkan oleh peneliti bahwa proses pembuatan surat keterangan kependudukan di Desa Mekarsari kecamatan cikajang memenuhi salah satu dimensi lain pada *SERVQUAL*.

3. Dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan)

Ketanggapan (*responsiveness*) yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pengguna layanan, dengan menyampaikan informasi yang jelas (Desmi, 2017). Kualitas layanan terkait daya tanggap adalah suatu bentuk pelayanan dalam memberikan penjelasan, agar orang yang diberi pelayanan tanggap dan menanggapi pelayanan yang diterima, dan pegawai pelayanan yang baik akan selalu tanggap kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan (Ratnah & Muljadi, 2018). *Responsiveness* adalah menjadi penting pada keberlangsungan proses pelayanan pembuatan surat keterangan kependudukan di desa mekarsari kecamatan cikajang. Ketanggapan dari seorang petugas pelayanan di desa mekarsari akan berdampak pada setiap proses pelayanan karena pada dimensi ini beberapa indikator dapat melihat seperti apa ketanggapan yang diberikan pegawai ketika melakukan proses pelayanan yang diajukan oleh masyarakat desa.

Pada penelitian ini dimensi *responsiveness* ditentukan oleh indikator-indikator yaitu Merespon Setiap Pemohon, Cepat, Tepat, Cermat, Ketepatan Waktu, Merespon

Setiap Keluhan. Dimensi *responsiveness* ini berhubungan dengan ketanggapan seorang petugas dalam proses pelayanan mulai dari awal proses pelayanan yaitu permohonan yang disampaikan oleh masyarakat hingga akhir proses pelayanan pembuatan surat keterangan kependudukan. Aspek *responsiveness* memberikan pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan dan memberikan harapan pada pemohon pelayanan dan menciptakan kepuasan atas pelayanan umum yang diberikan pemerintah desa. Dalam kuesioner ini menggunakan 4 alternatif jawaban yaitu Sangat Buruk, Buruk, Baik, dan Sangat Baik. Dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 5
Hasil Perhitungan Skor Penilaian Dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan / Daya Tanggap)

| NO | Dimensi <i>Responsiveness</i> Indikator | Alternatif Jawaban | | | | Total | Rata- Rata |
|--|---|--------------------|-------|------|----------------|-------|---------------|
| | | Sangat Buruk | Buruk | Baik | Sangat Baik | | |
| 1. | Merespon Setiap Pemohon | 0 | 6 | 83 | 41 | 130 | 3.22 |
| 2. | Cepat | 0 | 4 | 86 | 40 | | 3.27 |
| 3. | Tepat | 0 | 5 | 88 | 37 | | 2.96 |
| 4. | Cermat | 0 | 25 | 88 | 40 | | 3.29 |
| 5. | Ketepatan Waktu | 0 | 9 | 88 | 33 | | 3.18 |
| 6. | Merespon Setiap Keluhan | 0 | 6 | 88 | 36 | | 3.23 |
| Total Rata-Rata Penilaian Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Kependudukan berdasarkan Dimensi <i>Responsiveness</i> | | | | | | | 3.19 |

Dengan demikian, bahwa seluruh penilaian dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap / Ketanggapan) dapat disimpulkan sudah baik diberikan pegawai pelayanan umum ketika berlangsungnya proses pelayanan pembuatan surat keterangan kependudukan, mulai dari responsif dalam merespon setiap pemohon, ketanggapan yang tepat, cepat, cermat, pada setiap pemohon pelayanan, memberikan ketepatan waktu dengan baik dalam proses pembuatan surat keterangan, dan mampu melayani, mengelola, dan merespon setiap keluhan yang berasal dari masyarakat. Berdasarkan hasil perhitungan yang diperoleh untuk dimensi *responsiveness* (ketanggapan) dapat dilihat pada tabel diatas, maka dapat diketahui bahwa penilaian responden terhadap kualitas pelayanan dalam pembuatan surat keterangan kependudukan di Desa Mekarsari Kecamatan Cikajang berdasarkan dimensi *responsiveness* (ketanggapan / daya tanggap) masuk pada kategori baik karena perolehan rata-rata dari perhitungan skor penilaian sebesar 3.19. *Responsiveness* (Daya Tanggap) merupakan kesediaan dari pemberi layanan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat dengan komunikasi pesan yang jelas. Secara keseluruhan bahwa daya tanggap / ketanggapan / *responsiveness* dari pegawai yang melakukan proses pelayanan di desa mekarsari kecamatan cikajang tergambar dengan jelas seperti pada penjelasan diatas yaitu baik, karena adanya penilaian yang sudah dilakukan pada masing-masing oleh responden pada indikator dimensi *responsiveness*, walaupun ada penilaian buruk itu dapat menjadi bentuk evaluasi ke depannya untuk terus meningkatkan *responsiveness* dalam memberikan pelayanan pembuatan surat keterangan kependudukan yang semakin berkualitas kepada masyarakat di desa.

4. Dimensi *Assurance* (Jaminan)

Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, pelayanan yang baik adalah pelayanan yang tepat waktu serta sesuai dengan standar pelayanan yang ada, dalam indikator *assurance* (jaminan) terdapat sub indikator jaminan tepat waktu merupakan suatu hal yang penting dalam berjalannya suatu proses pelayanan. Selain sub dari ketepatan waktu sebagai jaminan pada proses pelayanan ada indikator biaya dan kepastian biaya dalam proses pelayanan, sebab aktivitas pemungutan biaya dapat saja terjadi jika tidak ada biaya dan kepastian biaya yang jelas. Biaya yang dikeluarkan oleh masyarakat jika melakukan pelayanan dan kepastian biaya yang ditetapkan oleh pemerintah desa ataupun ditetapkan oleh pemerintah daerah yang dijadikan acuan oleh pemerintah desa melaksanakan pelayanan. Indikator lainnya adalah legalitas dimana petugas pelayanan harus dapat memberikan jaminan legalitas atau kebasahan karena merupakan gal penting dalam produk pelayanan. Dalam kuesioner ini menggunakan 4 alternatif jawaban yaitu Sangat Buruk, Buruk, Baik, dan Sangat Baik. Dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 6
Perhitungan Skor Penilaian Dimensi *Assurance* (Jaminan)

| NO | Dimensi <i>Assurance</i> Indikator | Alternatif Jawaban | | | | Total | Rata-Rata |
|--|--|--------------------|-------|------|-------------|-------|-----------|
| | | Sangat Buruk | Buruk | Baik | Sangat Baik | | |
| 1. | Ketepatan Waktu | 0 | 5 | 84 | 41 | 130 | 3.27 |
| 2. | Biaya | 0 | 5 | 82 | 43 | | 3.29 |
| 3. | Legalitas | 0 | 6 | 88 | 36 | | 3.23 |
| 4. | Kepastian Besaran Biaya dalam Proses Pelayanan | 0 | 5 | 81 | 44 | | 3.3 |
| Total Rata-Rata Penilaian Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Kependudukan berdasarkan Dimensi <i>Assurance</i> | | | | | | | 3.27 |

Dengan demikian dapat disimpulkan oleh peneliti bahwa indikator-indikator pada dimensi *assurance* (jaminan) dapat dikatakan baik dilihat dari jawaban responden yang mayoritas jawaban, serta pegawai pelayanan umum di desa mekarsari mampu memberikan jaminan tepat waktu, biaya, legalitas dan besaran biaya dalam memperoleh pelayanan pembuatan surat keterangan kependudukan. Berdasarkan hasil perhitungan skor penilaian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa responden mengenai kualitas pelayanan dalam pembuatan surat keterangan kependudukan di Desa Mekarsari Kecamatan Cikajang memperoleh nilai rata-rata akhir sebesar 3.27 dan masuk ke dalam kategori sangat baik. Hal tersebut artinya bahwa proses pelayanan pembuatan surat keterangan kependudukan di Desa Mekarsari kecamatan cikajang memberikan jaminan pada setiap proses pelayanan.

5. Dimensi *Empathy* (Empati)

Dimensi ini berkaitan dengan keramahan dan juga kepedulian petugas dalam memberikan pelayanan. Petugas yang ramah dan berkomunikasi yang baik akan menjadi salah satu faktor pendukung bagi pengguna layanan untuk memberikan penilaian yang baik atas pelayanan yang diberikan. Apabila keramahan dan kepedulian telah diberikan maka akan terjalin hubungan yang baik antara petugas pelayanan dengan masyarakat yang melakukan pelayanan. Indikator pada dimensi ini adalah sikap ramah, sikap sopan

santun, sikap tidak diskriminatif kepada masyarakat yang datang melakukan pelayanan, serta sikap menghargai setiap pemohon pelayanan. Dalam kuesioner ini menggunakan 4 alternatif jawaban yaitu Sangat Buruk, Buruk, Baik, dan Sangat Baik. Dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 7
Perhitungan Skor Penilaian Dimensi *Empathy* (Empati)

| NO | Dimensi <i>Empathy</i> Indikator | Alternatif Jawaban | | | | Total | Rata-Rata |
|---|-------------------------------------|--------------------|-------|------|-------------|-------|-----------|
| | | Sangat Buruk | Buruk | Baik | Sangat Baik | | |
| 1. | Kepentingan Pemohon Pelayanan | 0 | 3 | 82 | 45 | 130 | 3.32 |
| 2. | Sikap Ramah | 0 | 0 | 84 | 46 | | 3.35 |
| 3. | Sikap Sopan Santun | 0 | 0 | 80 | 50 | | 3.38 |
| 4. | Tidak Diskriminatif | 0 | 0 | 85 | 45 | | 3.34 |
| 5. | Menghargai Setiap Pemohon Pelayanan | 0 | 0 | 81 | 49 | | 3.37 |
| Total Rata-Rata Penilaian Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Kependudukan berdasarkan Dimensi <i>Empathy</i> | | | | | | | 3.35 |

Berdasarkan perhitungan skor yang didapatkan dan dapat dilihat pada tabel diatas,, maka dapat disimpulkan bahwa responden mengenai kualitas pelayanan pembuatan surat keterangan kependudukan melalui dimensi *empathy* yang dilakukan oleh pemerintah desa mekarsari kecamatan cikajang memperoleh penilaian sebesar 3.35 yang artinya bahwa dimensi *empathy* di desa mekarsari dalam pembuatan surat keterangan kependudukan masuk ke dalam kategori sangat baik dan sudah melakukan sikap-sikap yang ada di dimensi *empathy* yang dikemukakan oleh Parasuraman, dkk dalam. Berdasarkan hasil jawaban responden dan hasil wawancara yang dilakukan peneliti baik dengan pihak perangkat desa dan masyarakat di Desa Mekarsari Kecamatan Cikajang bahwa proses pelayanan dalam pembuatan surat keterangan kependudukan telah memenuhi dimensi terakhir pada *SERVQUAL*.

SIMPULAN

Simpulan dari penelitian ini bahwa seluruh aktivitas pelayanan dalam pembuatan surat keterangan kependudukan di Desa Mekarsari sudah sangat berjalan dengan baik dan dapat melakukan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat karena pelayanan dalam pembuatan surat keterangan kependudukan cukup sederhana baik proses nya, kelengkapan dan persyaratan berkas serta biaya yang dibutuhkan tidak ada, serta waktu yang dibutuhkan juga tidak lama

SARAN

Pada kesimpulan yang telah peneliti paparkan diatas bahwa penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan masukkan kepada pemerintah desa untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dalam pembuatan surat keterangan kependudukan yang sudah sangat baik dilakukan selama ini kepada masyarakat. Sebelum kepada saran pada masing-masing dimensi *SERVQUAL* secara keseluruhan bahwa pelayanan publik yang di desa Mekarsari Kecamatan Cikajang Kabupaten Garut bahwa perlu dibuatkan Surat Keputusan tentang Standar Pelayanan Minimal Desa sebagai bentuk kepatuhan pemerintah desa dalam melakukan penyederhanaan pelayanan kepada masyarakat yang tertuang dalam Peraturan

Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Minimal Desa dengan penggunaan teknologi untuk mengarsipkan dalam bentuk digital dokumen Standar Pelayanan Minimal Desa sebagai bentuk digitalisasi desa.

DAFTAR PUSTAKA

- Aprilia, T. (2022). *Kualitas Pelayanan dalam Pengurusan Surat Keterangan Domisili di Kantor Kelurahan Bandar Selamat Medan*. Universitas Medan Area. <https://repositori.uma.ac.id/bitstream/123456789/19103/2/188520136%20-%20Triska%20Aprilia%20-%20Fulltext.pdf>
- Desmi, D. (2017). *Pengaruh Tangibles, Empathy, Reliability, Responsiveness dan Assurance Jasa Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS pada Puskesmas Sungai Aur Kabupaten Pasaman Barat*. STKIP PGRI. <http://repo.stkip-pgri-sumbar.ac.id/1616/>
- Hasnih, H., Gunawan, H., & Hasmin, H. (2016). Pengaruh Lima Dimensi Kualitas Pelayanan Publik terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Ompo Kecamatan Lalabata Kabupaten Soppeng. *Jurnal Mirai Management*, 1(2), 426–445. <https://journal.steamkop.ac.id/index.php/mirai/article/download/24/26>
- Jayanti, N. D. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan (Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, Tangibles) terhadap Kepuasan Konsumen di Legend Premium Coffee Yogyakarta*. Universitas Negeri Yogyakarta. <http://eprints.uny.ac.id/id/eprint/43204>
- Ratnah, R., & Muljadi, M. (2018). Pengaruh Tangible dan Responsiveness terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor pada Layanan Samsat Balajara Kabupaten Tangerang Banten. *Jurnal Perilaku dan Strategi Bisnis*, 6, 37–46. <https://ejournal.mercubuana-yogya.ac.id/index.php/JPSB/article/view/419>
- Syahdan, S. (2018). Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Kelurahan Kali Kecamatan Biau Kabupaten Buol. *Jurnal Katalogis*, 6(6). <http://jurnal.untad.ac.id/jurnal/index.php/Katalogis/article/view/11796>
- Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/38582/uu-no-6-tahun-2014>