

## Quality of Population Administration Services in Kejawanan Village, Gempol District, Pasuruan Regency

### [Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Kejawanan Kecamatan Gempol Kabupaten Pasuruan]

Yoga Putra Nur Pratama<sup>1)</sup>, Isna Fitria Agustina<sup>2)</sup>

Program Studi Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

\*Email Penulis Korespondensi: Isnaagustina@umsida.ac.id

**Abstract.** *The aim of this research is to analyze and describe the quality of population administration services in Kejawanan village, Gempol District, Pasuruan Regency, inhibiting and supporting factors in the quality of population administration services in Kejawanan village. The research method used is descriptive research with a qualitative approach. The data collection techniques used were interviews, observation and documentation with research informants, namely the Village Head, Village Secretary and one of the Community Users of Population Administration Services. Data analysis techniques in this research include data collection, data reduction, data presentation and drawing conclusions. The results of this research show that the population administration services of the Kejawanan village government, Gempol District, Pasuruan Regency are assessed from several dimensions, namely: 1) Tangible (direct evidence). In the management and arrangement of the availability of service facilities and infrastructure, there are still deficiencies, such as space for village officials, flow boards, parking services and arrangements and cleanliness. 2) Reliability (reliability) The officers are reliable in managing administration because they already have service standards and are able to use service support facilities. The community can obtain information from the village through village officials at local RT/RW meetings. 3) Responsiveness (responsiveness) The village government has provided a suggestion box and complaints can be submitted directly to the village government and RT/RW. 4) Assurance (guarantee). The guarantee of punctuality has not provided satisfaction to the community. 5) Empathy (empathy) Village officials help people who experience difficulties, are able to explain the requirements for population administration and prioritize the interests of the community. Inhibiting factors include the quality of human resources and lack of employee discipline. Meanwhile, the supporting factors can be seen from the training of employees in Kejawanan Village, Gempol District.*

**Keywords** – Services; Village Government; Population Administration

**Abstrak.** *Tujuan penelitian ini untuk menganalisis dan mendeskripsikan kualitas pelayanan administrasi kependudukan desa Kejawanan Kecamatan Gempol Kabupaten Pasuruan, Faktor penghambat dan pendukung kualitas pelayanan administrasi kependudukan desa Kejawanan. Metode penelitian yang dipergunakan yaitu penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data yang dipergunakan adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi dengan informan penelitian yaitu Kepala Desa, Sekertaris Desa, dan salah satu Masyarakat Pengguna Layanan Administrasi kependudukan. Teknik analisis data dalam penelitian ini dengan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan pemerintah desa Kejawanan Kecamatan Gempol Kabupaten Pasuruan di nilai dari beberapa dimensi yaitu: 1) Tangible (bukti langsung) Dalam pengelolaan dan penataan ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan masih ada kekurangan seperti, ruangan untuk perangkat pemerintah desa, papan alur pelayanan dan penataan parkir serta kebersihan. 2) Reliability (kehandalan) Para petugas sudah handal dalam mengurus administrasi karena sudah mempunyai standar pelayanan, dan mampu menggunakan fasilitas-fasilitas penunjang pelayanan. Masyarakat dapat memperoleh informasi dari desa melalui perangkat desa pada pertemuan RT/RW setempat. 3) Responsiveness (daya tanggap) Pemerintah desa sudah menyediakan kotak saran dan Penyampaian keluhan dapat disampaikan langsung kepada pemerintah desa dan RT/RW. 4) Assurance (jaminan). Pada jaminan ketepatan waktu belum memberikan kepuasan kepada masyarakat. 5) Empathy (empati) Perangkat desa membantu masyarakat yang merasa kesulitan, mampu menjelaskan persyaratan pengurusan administrasi kependudukan dan mengutamakan kepentingan masyarakat. Faktor penghambat diantaranya kualitas sumber daya manusia dan kurang kedisiplinan pegawai. Sedangkan faktor pendukung dilihat dari adanya pelatihan pegawai Desa Kejawanan Kecamatan Gempol.*

**Kata kunci** – Pelayanan; Pemerintah Desa; Administrasi kependudukan

## I. PENDAHULUAN

Kualitas layanan publik di Indonesia relatif tidak berubah, dan dampaknya yang luas mempengaruhi semua bidang kehidupan publik, termasuk perekonomian, masyarakat, pemerintahan, dan budaya, penyediaan layanan-layanan ini

telah menjadi perhatian kebijakan utama di masa depan. Negara [1]. Pelayanan publik yang buruk mungkin mempunyai dampak yang luas terhadap perekonomian, termasuk penurunan investasi yang dapat menyebabkan penutupan usaha dan hilangnya lapangan kerja. Kerentanan sosial juga merupakan dampak lain dari permasalahan ini (Mahsyar, 2011). Layanan yang sesuai dengan kriteria yang ditetapkan menjadi wajib. Seringkali pelanggan merasa pelayanan yang mereka dapatkan masih belum maksimal [2]. Sebagai penyedia jasa, pemerintah mempunyai kewajiban untuk melakukan hal tersebut dengan cara yang dapat diandalkan dan efektif. Pasal 1 ayat 1 Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa mendefinisikan desa sebagai kesatuan masyarakat hukum yang dibatasi secara teritorial yang berwenang mengatur dan mengurus urusan pemerintahan, kepentingan masyarakat setempat berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal usul, dan/atau hak tradisional. Dalam kerangka Negara Kesatuan Republik Indonesia. Pemerintah Desa mendapatkan penghargaan dan pengakuan ketika mereka berhasil menjalankan otonominya terkait dengan kepentingan strategis di tingkat pemerintah desa. Tanggung jawab utama pemerintah adalah melayani rakyat dan negara. Kesadaran pemerintah terhadap perlunya penyediaan layanan berkualitas tinggi bagi masyarakat telah meningkat, namun hal ini tidak diimbangi dengan tindakan yang diharapkan dari penyedia layanan. Salah satu pihak yang wajib dan bertanggung jawab menyediakan berdasarkan kualitas dan kuantitas adalah pemerintah desa [3].

Diberlakukannya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Soal Pelayanan Publik tentu saja merupakan inisiatif untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat (publik). Masyarakat pedesaan di Kabupaten Pasuruan mempunyai keinginan yang sama untuk meningkatkan kualitas layanan. Kemampuan otoritas terkait untuk memberikan gambaran kualitas layanan kepada staf mereka, melalui instruksi, mandat membaca pedoman, dan pelatihan, sangat penting untuk menghasilkan layanan berkualitas tinggi. Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diperoleh dari pejabat pemerintah berhubungan langsung dengan kualitas pejabat tersebut [4]. Kualitas pekerjaan yang dilakukan oleh mesin dapat ditingkatkan sebagian melalui upaya motivasi. Selain itu, kepemimpinan memainkan peran penting dalam memastikan bahwa pegawai negeri melakukan pekerjaan berkualitas tinggi.

Otonomi desa dapat diperkuat melalui upaya aparat pemerintah yang memberikan bantuan kepada masyarakat untuk mencapai tujuan bersama. Salah satu hakikat manusia adalah terpenuhinya kebutuhan dasar. Pelayanan publik merupakan salah satu aspek terpenting dalam setiap masyarakat [5]. Kebutuhan administratif masyarakat terhadap pengelolaan kependudukan tercermin dari pelayanan publik yang diberikan. Namun, masih banyak tantangan yang harus diatasi masyarakat untuk memenuhi kebutuhannya. Birokrat dan pemerintah sendiri harus mampu mengatasi tantangan agar dapat memberikan pelayanan publik yang efektif, termasuk berbagai bentuk administrasi. Pejabat di pemerintahan harus mampu memenuhi tanggung jawab utamanya, yaitu melayani masyarakat. Tertibnya pemerintahan desa yang dapat menjadi sumber data dan informasi dalam penyelenggaraan pemerintahan desa, pelaksanaan pembangunan, pembinaan masyarakat, dan pemberdayaan masyarakat sangat diperlukan, sebagaimana dijelaskan dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2016 tentang Administrasi Pemerintahan Desa. Pasal 2 Tata Cara Administrasi Pemerintahan Desa Kementerian Dalam Negeri menjelaskan apa saja yang termasuk dalam lingkup pemerintahan desa [6].

Pertama, sistem pemerintah desa harus lebih peka terhadap tuntutan masyarakat, perangkat desa, dan lembaga perkantoran agar strategi desentralisasi dapat berhasil. Kedua, suasana di pemerintahan harus mencerminkan keunggulan interaksi dengan masyarakat. Oleh karena itu, upaya yang konsisten, tradisional, dan baru untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat harus dilakukan. Saat ini, pelanggan ingin penyedia layanan mereka memberikan yang lebih dari sekedar standar kualitas [7]. Sejauh kriteria kualitas layanan ini diterapkan oleh lembaga pemerintah dan organisasi lain, kita dapat menyimpulkan bahwa kriteria tersebut telah memenuhi harapan masyarakat terhadap kualitas layanan yang mereka berikan. Pemerintah Desa Kejapanan Kecamatan Gempol Kabupaten Pasuruan mungkin bisa menjadi salah satu implementasi pelayanan publik di Indonesia yang masih banyak yang harus diperbaiki [8].

Menurut (Parasuraman, 2014), kualitas pelayanan publik ditentukan oleh teori kualitas pelayanan yang memperhatikan faktor-faktor sebagai berikut: Ketepatan dalam pelayanan, termasuk tidak adanya kesalahan. Pelayanan dengan sopan dan hangat, Aksesibilitas mungkin dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti ketersediaan personel layanan dan sumber daya tambahan seperti komputer. Lokasi, area pelayanan, tempat parkir, aksesibilitas informasi, dan faktor-faktor sejenis yang memudahkan kemudahan memperoleh layanan. Fitur peningkat pelayanan lainnya antara lain ruang tunggu yang nyaman dengan AC, toilet yang bersih dan lain-lain [9].

Berdasarkan pembahasan di atas, terlihat jelas adanya indikasi pada masing-masing dimensi pelayanan, antara lain dimensi berwujud, dapat diandalkan, responsif, terjamin, dan empati. Ada indikator pelayanan publik, dan ada kualitas yang mendorong kualitas pelayanan. Ketepatan waktu, ketepatan, keramahan, kesederhanaan, dan kenyamanan adalah karakteristik yang berkontribusi pada pengalaman layanan pelanggan yang positif.

Khairunyah Purba, Herijanto Bekt, Sintaningrum, Ira Irawati Tahun 2021. Temuan penelitian menunjukkan bahwa komponen-komponen kualitas pelayanan publik belum berfungsi sebagaimana mestinya. Peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan perlu memperhatikan keandalan dan akuntabilitas, serta faktor konkritnya [10].

Pemerintah Kota Pekanbaru harus memikirkan pemanfaatan dan pengembangan teknologi informasi dalam pelayanan administrasi kependudukan selain meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan.

Rohman Nur Alifian, Ati Umi Nurul, Abidin Zainal agus Tahun 2021. Peneliti menemukan bahwa Kantor Kecamatan Purwodadi kurang memiliki fasilitas pelayanan minimal yang diperlukan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, seperti ruang tunggu yang memadai dan sumber informasi yang mudah diakses. Dalam hal ketergantungan, hal ini mencakup kemampuan untuk dapat diandalkan dalam menyelesaikan setiap keluhan pelanggan dengan cepat dan akurat [11].

Budi Tahun 2021. Penelitian ini menunjukkan bahwa perangkat desa di Siwongi hanya memiliki ijazah SMA, dan sebagian lainnya hanya memiliki ijazah SMP. Harus menyediakan, di tingkat lokal dan provinsi, kesempatan untuk mempelajari kemampuan pengoperasian komputer dan laptop. Para pemimpin kota di Siwongi harus mengatasi defisit infrastruktur desa dengan berinvestasi pada komputer baru, printer, dan kebutuhan kantor lainnya [12]. Diantaranya, penyelesaian Kantor Pemerintah Desa harus menjadi prioritas utama. Mengingat masa depan saat kami membangun. Pemerintah daerah di Siwongi dan Kabupaten Sigi menganggap hal ini sebagai prioritas utama.

Norliani Erni, Herman Murdiansyah, Fibriyanita Fika Tahun 2021. Hasil penelitian menunjukkan bahwa : 1, Kantor Desa Cahaya Baru Kecamatan Jejangkit Kabupaten Barito Kuala telah menerapkan dimensi tangibility, dependability, responsiveness, assurance, dan empathy beserta indikator-indikator terkaitnya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di sana. Meskipun demikian, ada beberapa tanda bahwa segala sesuatunya tidak berjalan sesuai keinginan masyarakat. 2, Kurangnya sumber daya manusia dan fasilitas fisik menjadi kendala utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor Desa Cahaya Baru Kecamatan Jejangkit Kabupaten Barito Kuala. Sikap positif karyawan terhadap satu sama lain, rapat koordinasi atau evaluasi triwulanan, dan pelatihan tentang pentingnya melayani masyarakat secara etis dan berintegritas merupakan variabel-variabel yang dapat membantu. Ketersediaan infrastruktur berupa alat untuk meningkatkan proses pemberian layanan juga sangat membantu [13].

Silvia Ardayanti Tahun 2021. Agus Dwiyanto (2008: 343–344) mengemukakan lima dimensi kualitas pelayanan publik yang meliputi sikap petugas, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, fasilitas pelayanan, dan biaya pelayanan, yang digunakan peneliti untuk menilai kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Desa Dayeuhkolot Kecamatan Sagalaherang, Kabupaten Subang saat ini. Faktor-faktor yang mendorong dan menurunkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Desa Dayeuhkolot juga dievaluasi oleh penulis studi [14].

**Tabel 1.** Standar Pelayanan Administrasi Desa Kejawanan Kecamatan Gempol Kabupaten Pasuruan

| No  | Jenis pelayanan                  | Lama pelayanan |
|-----|----------------------------------|----------------|
| 1.  | Kartu tanda penduduk<br>( E-KTP) | 1 minggu       |
| 2.  | Kartu keluarga                   | 1 minggu       |
| 3.  | Akte kelahiran                   | 1 minggu       |
| 4.  | Pindahan domisili                | 1 hari         |
| 5.  | Surat Keterangan Kematian        | 1 hari         |
| 6.  | Surat Ahli Waris                 | 1 hari         |
| 7.  | Pernikahan                       | 1 hari         |
| 9.  | Surat Keterangan Tidak Mampu     | 1 hari         |
| 10. | Pengantar SKCK                   | 1 hari         |
| 11. | Keterangan Usaha                 | 1 hari         |
| 12. | Surat Keterangan Kehilangan      | 1 hari         |
| 13. | Perceraian                       | 1 hari         |
| 14. | Surat Umum                       | 1 hari         |

**Sumber:** Diolah Pemerintah Desa Kejawanan Kecamatan Gempol (2023)

Pengaduan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan bisa memakan waktu lebih dari seminggu, dan pelayanan yang seharusnya selesai dalam 1 hari terkadang bisa lebih dari 1 hari, padahal standar pelayanan tersebut di Desa Kejawanan adalah maksimal 1 minggu. ditunjukkan pada tabel 1.1. Kualitas layanan yang diberikan kini terus dibicarakan. Tanggung jawab utama pemerintah desa Kejawanan adalah melayani warganya; melakukan hal ini merupakan keharusan moral dan hukum. Namun beberapa faktor, seperti kebutuhan masyarakat, keterampilan dan pengetahuan karyawan, peraturan dan perundang-undangan yang berlaku, serta infrastruktur yang tersedia untuk memfasilitasi layanan, semuanya dapat mempengaruhi kualitas layanan yang diberikan. Para pejabat di pemerintah desa yang harus disalahkan atas banyaknya kelemahan yang ada di desa [15].

Selain memberikan kontribusi terhadap pembangunan desa, sarana dan prasarana juga dapat menjamin keandalan layanan penting. Prasarana dan fasilitas pemerintah Desa Kejawanan berkembang dengan baik dan memadai bagi

masyarakat setempat. Untuk mengakomodasi penduduk setempat dan mendorong pertumbuhan ekonomi, pemerintah Desa Kejapanan telah membangun dan memelihara berbagai fasilitas kesehatan, pendidikan, transportasi, serta fasilitas dan infrastruktur lainnya. Berikut ini adalah inventaris penyedia layanan dan informasi kontakannya untuk pemerintah Desa Kejapanan, Kecamatan Gempol, Kabupaten Pasuruan.

**Tabel 2.** Data Fasilitas Inventaris Pelayanan Pemerintah Desa Kejapanan Kecamatan Gempol Kabupaten Pasuruan.

| No. | Jenis Barang    | Jumlah | Keterangan |
|-----|-----------------|--------|------------|
| 1.  | Komputer PC     | 3 unit | 3 Baik     |
| 2.  | Laptop          | 3 unit | Baik       |
| 3.  | AC              | 4 unit | 4 Baik     |
| 4.  | Kursi pelayanan | 2 set  | Baik       |
| 5.  | Printer         | 3 unit | Baik       |

**Sumber:** Pemerintah Desa Kejapanan Kecamatan Gempol (2023)

Berdasarkan informasi pada tabel 1.2 belum terpasang flowchart atau prosedur pengelolaan dokumen di pemerintah Desa Kejapanan Kecamatan Gempol Kabupaten Pasuruan. Diantaranya pengurusan surat pengantar Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), surat pengantar nikah, perjanjian perdamaian perceraian, surat keterangan kekurangan, dan surat keterangan pindah. Oleh karena itu, banyak orang yang bingung dan tidak yakin bagaimana cara menangani dokumen terkait kependudukan dengan benar. Banyak yang bisa dilakukan untuk meningkatkan pelayanan yang diberikan Pemerintah Desa Kejapanan di Kecamatan Gempol Kabupaten Pasuruan.

Temuan observasi awal di Desa Kejapanan antara lain menunjukkan sejumlah kesulitan. Permasalahan yang pertama adalah pemerintah Desa Kejapanan belum memenuhi harapan masyarakat dalam hal pelayanan administrasi kependudukan. Misalnya, warga yang diberitahu bahwa pengurusan surat keterangan administrasi kependudukan memerlukan waktu satu minggu, namun ternyata memakan waktu hingga dua minggu, dan pegawai pemerintah desa yang bertugas di loket pelayanan tidak selalu ada pada jam kerja. Kedua, syaratnya hanya membawa surat pengantar dari RT, RW, dan Dukuh, dan mereka belum mengetahui atau memahami tata cara pengurusan surat-surat seperti surat pengantar Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Pernikahan, surat pengantar, surat pengantar cerai, surat keterangan tidak mampu, surat keterangan pindah.

Berdasarkan uraian masalah di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di pemerintah Desa Kejapanan Kecamatan Gempol Kabupaten Pasuruan dengan Judul “Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Kejapanan Kecamatan Gempol Kabupaten Pasuruan”. Dengan rumusan masalah bagaimana kualitas pelayanan Administrasi, faktor penghambat dan pendukung dalam peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan Desa Kejapanan Kecamatan Gempol Kabupaten Pasuruan. Dengan tujuan mendeskripsikan dan menganalisis kualitas pelayanan administrasi kependudukan dan mendeskripsikan faktor penghambat dan pendukung yang dihadapi dalam peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan Pemerintah Desa Kejapanan Kecamatan Gempol Kabupaten Pasuruan.

## II. METODE

Metode penelitian kualitatif deskriptif digunakan untuk penyelidikan ini. Pemerintah Desa Kejapanan, Kecamatan Gempol, Kabupaten Pasuruan menjadi subjek penelitian ini karena di wilayah tersebut merupakan tempat pelayanan administrasi kependudukan. Purposive sampling digunakan untuk memilih partisipan penelitian. Data primer dan sekunder dikumpulkan melalui metode yang meliputi wawancara, observasi, dan catatan tertulis. Indikator tersedia untuk masing-masing dari lima karakteristik layanan (nyata, dapat diandalkan, responsif, terjamin, dan empati). Indikator pelayanan publik memang ada, namun ada juga faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan tersebut. Beberapa contohnya adalah seberapa cepat dan akurat layanan diberikan, betapa ramah dan membantu penyedia layanan, betapa sederhana dan cepatnya menerima layanan, dan betapa nyamannya melakukannya.

Dengan demikian, jumlah informan yang akan diteliti ditentukan oleh banyaknya data yang dibutuhkan, dan informan tersebut dipilih berdasarkan penelitian siapa masyarakat Pemerintah Desa Kejapanan Kecamatan Gempol Kabupaten Pasuruan yang memiliki pengetahuan paling besar. Pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan semuanya dilakukan sebagai bagian dari proses analisis data.

### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### A. Kualitas pelayanan administrasi kependudukan di desa Kejapanan Kecamatan Gempol Kabupaten Pasuruan

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu setiap institusi penyelenggara Negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Kegiatan tersebut dilaksanakan oleh pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik. Kualitas pelayanan banyak faktor yang mempengaruhi antara lain sumber daya manusia, kesadaran, aturan, organisasi, keterampilan dan kemampuan, sarana pelayanan, serta pengalaman pelanggan. Menurut Parasuraman dalam Lupiyoadi (2006:182) terdapat 5 Indikator, yang diyakini dapat mempengaruhi pelayanan dan administrasi kependudukan yaitu, bukti langsung/kenampakan fisik(tangible), keandalan(reliability), daya tanggap(responsiveness), jaminan(assurance),empati(emphaty).

##### 1. Bukti langsung/ kenampakan fisik (*tangible*)

Bukti langsung/ *tangible* mencakup hal-hal seperti ruang kantor, mesin, personel, dan aset fisik lainnya. termasuk namun tidak terbatas pada sistem komputer administratif, ruang tunggu, dan pusat data. Berdasarkan temuan fisik (*tangible*) berupa bangunan dan prasarana lain yang digunakan untuk penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan di pemerintah Desa Kejapanan. Berikut yang diketahui melalui obrolan dengan Bapak Randi Saputra, Kepala pemerintah Desa Kejapanan:

*“Sejauh ini kami telah memberikan pelayanan dengan kualitas terbaik dari kantor desa. Di kantor ini, fasilitas penunjang pelayanan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari pelayanan itu sendiri, mas. Dengan begitu, Anda juga dapat memeriksa fasilitas yang kami pasang. Terdapat berbagai macam bangunan, seperti yang digunakan untuk pertemuan, pemerintahan, dan penyediaan layanan. Kepala desa dan perlengkapannya sudah mempunyai tempat khusus, namun tidak semuanya digunakan untuk mesin sebenarnya. Beberapa orang masih mendaftar. Tersedia juga mushola single bagi mereka yang sedang berkunjung ke kantor atau kami di pemerintahan desa dan tidak suka ke masjid atau mas untuk salat. Kami juga menyediakan tempat parkir tepat di depan. Parkir tersedia di sana. Tersedia ruang tambahan tambahan, seperti area layanan khusus. Tiga PC desktop dan tiga laptop juga disertakan dengan gadget ini”.* (wawancara tanggal 22 juni 2023).

Indikatornya adalah bukti langsung/penampilan fisik (*tangible*) dari wawancara dengan informan desa, seperti terlihat pada pemaparan di atas. Kita dapat mendefinisikan Tangibles sebagai segala sesuatu yang bersifat fisik, seperti struktur, mesin, atau anggota staf. Komputer di ruang administratif, ruang tunggu, dan pusat informasi sudah memadai. Gedung perkantoran, ruang pelayanan, kipas angin, AC, mushola, tempat parkir, dan fasilitas pendukung pelayanan lainnya semuanya dibangun oleh Pemerintah Desa dalam upaya memberikan bantuan yang sebesar-besarnya kepada warga desa. Pemerintah Desa Kejapanan menyadari masih adanya kekurangan ruang bagi perangkat desa yang berdampak pada proses pelayanan karena tidak adanya papan alur proses pelayanan, dan berupaya untuk memperbaiki keadaan tersebut. Sebagai penyedia layanan, Anda memiliki tanggung jawab untuk memeriksa setiap bagian bangunan kota di pemerintah desa. Masyarakat Kejapanan sebagai konsumen pelayanan pemerintah akan menilai pelayanan tersebut tinggi jika memenuhi harapan masyarakat.

Dalam penelitian terdahulu yang berjudul (Kualitas pelayanan Administrasi kependudukan pada kantor camat Purwodadi Kabupaten Pasuruan oleh penulis terdahulu Rohman Nur Alifian, 2021) penulis menemukan bahwa kantor pemerintah desa banyak yang memiliki fasilitas yang cukup dan memadai seiring dengan perkembangan zaman. Hal ini terlihat dari wawancara dan observasi lapangan terhadap aparat pemerintah di Dusun Kejapanan Kecamatan Gempol Kabupaten Pasuruan. Fasilitas kantor pemerintahan desa Kejapanan secara keseluruhan cukup berkualitas. Pernyataan serupa juga disampaikan oleh pejabat pemerintah desa yang meliputi kemampuan fasilitas fisik seperti gedung perkantoran, peralatan, pegawai, dan fasilitas lainnya seperti komputer administrasi, ruang tunggu, tempat informasi cukup baik, namun perlu ditingkatkan, seperti yang disampaikan langsung oleh masyarakat.

Sebagaimana yang dikemukakan oleh Parasuraman dalam Lupiyoadi (2006:182) Hal ini menegaskan bahwa hal-hal seperti bangunan, mesin, personel, dan saluran komunikasi semuanya berkontribusi terhadap kualitas layanan yang nyata. Karena pemerintahan desa juga merupakan lembaga yang mungkin berada di tingkat paling bawah dan dekat dengan masyarakat, selalu ada harapan yang semakin besar bahwa layanan yang mereka berikan akan memiliki standar yang tinggi. Para penulis secara umum dapat menarik kesimpulan dari data yang dikumpulkan jika kesimpulan tersebut konsisten dengan kerangka teori yang sudah ada sebelumnya dan karakteristik tertentu dari bukti fisik (fakta objektif).

Dewan Kota berencana untuk melengkapi ruang aparatur agar dapat melayani masyarakat dan Dewan Kota dengan lebih baik. Sebagai pemasok, Anda bertanggung jawab untuk memeriksa setiap komponen bangunan pemerintahan desa. Masyarakat Kejapanan sebagai konsumen pelayanan pemerintah akan menilai pelayanan tersebut tinggi jika memenuhi atau melampaui harapan masyarakat. Sebagai konsekuensi dari upayanya, peneliti mampu mengumpulkan informasi tentang benda nyata (pembuktian langsung) dan fasilitas pendukung lainnya melalui pengamatan dan pencatatan. Bahwa fasilitas pemerintah Desa Kejapanan sudah memadai, baik yang dilaporkan oleh pemerintah desa (penyedia jasa) maupun masyarakat (konsumen jasa). WiFi, printer, dan komputer juga tersedia.

## 2. Keandalan (*Reliability*)

Keandalan atau *reliability* berarti mampu memberikan apa yang dijanjikan. Efisiensi petugas pemerintah Desa Kejapanan dalam memberikan layanannya berhubungan langsung dengan ketergantungan mereka. Seperti yang dikatakan oleh Bapak Randi Saputra, kepala pemerintah desa dalam sebuah wawancara:

*“Kecamatan terus digunakan di desa-desa bersyarat untuk menentukan tingkat layanan. tidak pengap atau kaku. Bahasa Jawa sering digunakan sebagai bahasa. Tujuannya adalah untuk memenuhi kebutuhan informasi spesifik penutur asli bahasa Jawa. Dalam segala hal yang kami lakukan, kami bertujuan untuk melayani masyarakat sebaik mungkin. Tentu saja Anda memiliki semua alat dan sumber daya yang diperlukan untuk menyelesaikan pekerjaan dengan cepat sambil menawarkan layanan. Beberapa pihak berwenang di desa-desa dilengkapi dengan laptop untuk membantu pemrosesan data, dan mereka mungkin menggunakannya pada sekitar 75% perangkat”.* (wawancara tanggal 22 juni 2023).

Keandalan dalam konteks ini mengacu pada kemampuan pemerintah desa dalam memenuhi janji layanan dalam mengendalikan administrasi kependudukan dengan benar, sebagaimana ditentukan melalui wawancara dengan pejabat pemerintah. Pemerintah desa merupakan penyedia layanan yang dapat diandalkan karena mematuhi standar layanan yang ditetapkan di tingkat lokal dan memiliki akses terhadap sumber daya teknologi yang diperlukan untuk menawarkan layanan tersebut, termasuk komputer dan printer. Laptop dan PC disediakan untuk tujuan pendidikan ketika ditemukan bahwa banyak pejabat desa tidak memiliki keterampilan yang diperlukan untuk memanfaatkan peralatan pendukung layanan.

Kualitas Pelayanan Publik di Desa Siwongi Kecamatan Kuluwi Kabupaten Sigi karya penulis sebelumnya Budi, 2021 menemukan bahwa banyak aparatur pemerintah desa yang tidak dapat mengoperasikan komputer atau laptop dengan baik karena keterbatasan sumber daya aparatur desa Siwongi yang hanya berpendidikan SMA bahkan lulus dari sekolah menengah pertama. Selain itu, parasuman di Sinambela Ljian Poltak, dkk. (2006: 6) mengidentifikasi enam dimensi yang mewakili persepsi konsumen terhadap kualitas suatu layanan termasuk keandalannya yaitu kondisional, layanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan penyedia dan penerima layanan dengan berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas. Hal ini mungkin dipengaruhi oleh latar belakang pendidikan, pengalaman, dan pangkat petugas dalam profesinya. Keandalan aparat pemerintah desa merupakan ukuran yang dapat digunakan masyarakat untuk mengevaluasi pemberian layanan. Kualitas suatu layanan pada kenyataannya harus dievaluasi bukan dari sudut pandang penyedia layanan, tetapi dari sudut pandang pelanggan. Demi efisiensi, diharapkan seluruh perangkat desa dapat menjalankan peralatan yang dimilikinya.

## 3. Daya Tanggap (*responsiveness*)

Peneliti dalam penelitian ini berbicara dengan pemerintah Desa Kejapanan dan masyarakat yang pernah menyampaikan pengaduan secara langsung ke kantor pemerintah untuk mengetahui lebih jauh tanggapan petugas terhadap masyarakat ketika menangani pengaduan dan permasalahan lainnya. Dalam sebuah wawancara, Bapak Randi Saputra, kepala desa di Jepang, membahas pentingnya pelayanan masyarakat dan menawarkan bantuan yang jujur dalam pengelolaan kependudukan.

*“Petugas yang bertugas memberikan pelayanan telah dipermudah dalam mendapatkan surat-surat penting antara lain Pengantar Ktp, akta kelahiran, akta kematian, dan masih banyak lagi. Sejauh ini, saya telah memberi tahu pelayan apa yang perlu dia ketahui secara lisan. Komunikasi verbal memfasilitasi pemrosesan setiap surat dengan menginformasikan alur kerja. Kami di sini untuk membantu Anda semampu kami. Namun, itu masih merupakan bagian dari misi pelayanan”.* (wawancara tanggal 22 juni 2023).

Pemerintahan Desa Kejapanan sangat baik karena kegunaannya dan kemudahan dalam mengaksesnya. Kebutuhan pengelolaan kependudukan telah digariskan oleh petugas pelayanan. Di Pemerintah Desa Kejapanan, petugas membantu masyarakat yang mengalami kesulitan dalam administrasi kependudukan dan memberikan pelayanan nyata kepada setiap orang yang membutuhkan.

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan bapak Juadi selaku Sekertaris desa, Beliau menjelaskan :  
*“Seingat saya mas, kami sudah menyederhanakan proses bagi mereka yang membutuhkan bantuan. Tetangga saya, misalnya, bekerja dari rumah dan baru pulang setelah gelap; Oleh karena itu, mereka sering mengandalkan saya untuk memenuhi kebutuhan mereka saat mereka jauh dari kantor. Kita mempunyai kewajiban untuk jujur*

*dalam hal dapat dihubungi setiap saat, baik di tempat kerja maupun di rumah. Sekalipun mereka tidak bahagia, beberapa masih berinisiatif untuk memberi tahu saya tentang hal itu. Setiap hari Senin mas, ada rapat koordinasi dimana masyarakat bisa menyuarakan pendapat dan keprihatinannya kepada pemerintah desa. Pada akhirnya, kami akan bekerja sama dengan pemerintah kota lainnya untuk menemukan solusi". (wawancara tanggal 22 juni 2022).*

Hasil wawancara menunjukkan bahwa petugas di Desa Kejapanan sangat responsif karena pemerintah telah memberikan kemudahan bagi warga untuk bersedia mengurus administrasi warganya yang tidak dapat berangkat ke pemerintah desa karena tidak mampu melakukan pekerjaan lain, menerima pengaduan, dan mencari solusi atas permasalahan yang dihadapi melalui rapat koordinasi tahunan. Senin.

Berdasarkan percakapan dengan aparat desa, kami mengetahui bahwa mereka peka terhadap kebutuhan warga dan memberikan bantuan yang tulus dalam hal pengelolaan kependudukan dan penyediaan layanan. Pemerintah Desa telah membantu mereka yang kesulitan mengurus surat, sehingga jawabannya cukup. Karena kesibukan masyarakat, pemerintah desa juga membantu warga yang ingin menyiapkan surat tanpa harus datang ke pemerintah desa.

Pemerintahan di Desa Kejapanan sangat membantu dan memperhatikan kebutuhan masyarakat setempat, yang diukur dengan berbagai ukuran. Hal ini dibuktikan oleh petugas di wilayah pelayanan pemerintah Desa dengan kewaspadaan yang tiada henti. Ketika masyarakat mempunyai pertanyaan, petugas polisi ada di sana untuk menjawab pertanyaan mereka dan mengarahkan mereka ke jalan yang benar.

Dalam penelitian terdahulu yang berjudul (Kualitas pelayanan publik administrasi pada kantor camat Purwodadi kabupaten Pasuruan oleh penulis terdahulu Rohman Nur Alifian, 2021) Penulis mencermati permasalahan yang signifikan di kantor Kecamatan Purwodadi Kabupaten Pasuruan: kurangnya urgensi dalam keinginan memberikan pelayanan. Lupiyoadi (2006:182) menyebutkan keinginan aparat pemerintah desa untuk membantu konsumen jasa dan memberikan pelayanan yang responsif sejalan dengan pernyataan parasuman. Menurut Sinambela Ljian Poltak, dkk. (2006:6), transparansi, akuntabilitas, persyaratan, partisipasi, persamaan hak, dan keseimbangan hak dan kewajiban merupakan aspek yang mencirikan pandangan pengguna jasa terhadap kualitas suatu layanan. Sumber daya tanggap adalah sumber yang paling lancar. Kecepatan merupakan elemen pelayanan yang mencontohkan daya tanggap. Sesuai dengan apa yang telah disampaikan di atas, jika permasalahan yang ditemui di lapangan berkaitan dengan pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat, maka aparat pemerintah desa memberikan pelayanan dengan mudah namun harus terus ditingkatkan.

#### **4. Jaminan (*assurance*)**

Profesionalisme, pengetahuan, dan keramahan petugas menimbulkan kepercayaan pada mereka yang memanfaatkan jasanya. Warga pemerintah desa dalam kapasitasnya sebagai penerima layanan di Pemkot, tentu ingin mendapatkan pelayanan prima. Oleh karena itu, sangat penting bagi penyedia layanan dan penerima untuk menjaga jalur kontak terbuka. Interaksi antara petugas pelayanan dengan anggota masyarakat, antara pimpinan dengan petugas, dan antar petugas itu sendiri merupakan komunikasi yang berlangsung.

Kepercayaan warga terhadap pemerintah daerahnya berasal dari profesionalisme, keramahan, dan keahlian para pejabatnya. Wawancara dengan Bapak Randi Saputra, Kepala Desa pemerintah Kejapanan, mengungkapkan hal berikut tentang upayanya memperkuat pemerintahan daerah:

*"Jangan biarkan polisi di kota Anda tidak tahu apa yang seharusnya mereka lakukan atau kekurangan informasi untuk menjalankan tugasnya dengan baik. Pelatihan mas pemerintah desa kini direncanakan dan didanai oleh Pemerintah Desa. Bro, saya sangat berharap semua pemerintah kota di seluruh dunia bisa menyelesaikan kewajibannya". (wawancara tanggal, 22 Desember 2023).*

Kepastian pengelolaan kependudukan di kantor pemerintahan Desa cukup baik, berdasarkan wawancara dengan informan aparat desa. Hal ini ditunjukkan dengan tersedianya pendanaan khusus untuk meningkatkan administrasi desa di berbagai bidang termasuk pelayanan sosial, pembangunan ekonomi, keselamatan masyarakat, serta administrasi dan perencanaan publik. Dapat disimpulkan bahwa jaminan kepastian waktu pelayanan dan jaminan biaya pelayanan sudah cukup baik, namun belum memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai pengguna pelayanan berdasarkan wawancara dan observasi peneliti yang dilakukan untuk melihat pelayanan mengenai dimensi jaminan atau jaminan pemerintahan Desa Kejapanan. Data ini dapat digunakan untuk menilai efisiensi layanan yang diberikan oleh pemerintah Desa Kejapanan.

Dalam penelitian terdahulu yang berjudul (Kualitas pelayanan publik di pemerintahan desa Cahya Baru Kecamatan Jejangkit Barito Kuala penelitian terdahulu oleh Norlaini Erni 2021) Aparat desa di Cahya Baru mendengarkannya dari segi penampilan, rapi dan santun dalam melayani masyarakat, hal ini menurut penulis merupakan indikator positif kinerja instansi pemerintah pada dimensi jaminan yang memperhatikan etika dan moral dalam memberikan pelayanan. Mengacu pada pernyataan Parasuraman dalam Lupiyoadi (2006: 182), saya berpendapat bahwa salah satu dimensi yang mewakili kualitas suatu layanan menurut pandangan penggunanya

adalah unsur jaminan, yang berkaitan dengan menumbuhkan kepercayaan dan keyakinan pada mereka yang akan menggunakan layanan ini.

Kemampuan aparat pemerintah desa dalam bersikap pantas, santun, bijaksana, dan santun dalam memberikan pelayanan, serta bakat dan kapasitasnya dalam membangkitkan kepercayaan pengguna jasa, merupakan ciri-ciri unsur jaminan atau aspek kepastian.

## 5. Empati (*Emphaty*)

Empathy Ketika ditanya tentang dimensi empati dalam pelayanan pemerintah Desa Kejapanan, Bapak Randi Saputra, kepala desa, mengatakan kepada peneliti: "Empati adalah perlakuan atau sikap pribadi yang diberikan pemberi layanan kepada penerima layanan dalam mengelola administrasi kependudukan pemerintah di Desa Kejapanan."

*"Masing-masing dari kita, baik di pemerintahan desa maupun di industri jasa, perlu merasa diterima di sini. Mengupayakan pemenuhan kebutuhan masyarakat. Dari segi tata krama pelayanan, kantor desa sejauh ini sudah menyesuaikan dengan tradisi setempat mas pak. Pengaduan masyarakat disampaikan kepada kami atau RT/RW, kemudian ditangani dan diselesaikan pada rapat koordinasi berikutnya". (wawancara tanggal 22 juni 2023).*

Dari diskusi dengan kepala desa terlihat bahwa layanan tersebut cukup memenuhi kebutuhan masyarakat setempat. Pemerintah kota juga memberikan layanannya sesuai dengan standar kesopanan dan kesopanan yang disukai warga. Pemerintah Desa Kejapanan tidak melakukan diskriminasi (diskriminasi) terhadap konstituennya dalam hal penyediaan layanan penting, dan mengutamakan kebutuhan konstituen.

Bima Alvian, salah satu warga pemerintah Desa Kejapanan dan pengguna layanan, diwawancarai untuk menjelaskan konsep empati dalam kaitannya dengan pengelolaan penduduk desa melalui penyediaan layanan pemerintah.

*"Menurut saya mas, pemerintah desa cukup sopan dan santun dalam memberikan pelayanan di Kantor Desa. Mereka memberikan pelayanan juga cukup bagus mas". (wawancara tanggal 22 juni 2023).*

Berdasarkan wawancara dengan Bima Alvian, salah satu pelanggan yang pernah menggunakan jasa kantor desa, petugasnya ramah dan membantu. Di kantor pemerintah Desa Kejapanan, masyarakat setempat dikelola tanpa adanya diskriminasi atau perbedaan dalam bentuk apa pun.

Berdasarkan wawancara dengan pemerintah desa setempat (penyedia) ditinjau dari faktor empati. Namun, pemerintah desa sudah memadai karena mengutamakan kebutuhan masyarakat setempat. Layanan pemerintah desa juga berupaya mengubah budaya sopan santun, hormat, dan sopan santun setempat untuk meningkatkan komunikasi dan pengelolaan kependudukan. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pemerintah Desa Kejapanan, pemerintah daerah tidak membeda-bedakan (mendiskriminasi). Kesediaan pegawai pemerintah daerah untuk mengutamakan kebutuhan konstituennya di atas kebutuhannya sendiri menunjukkan tingkat empati yang lain. Penyedia layanan bertanggung jawab untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan standar yang disepakati. Selain bersikap menyenangkan, adil, dan tidak memihak dalam pemberian pelayanan, pegawai kantor pemerintahan di Desa Kejapanan juga melakukan diskriminasi.

Dalam penelitian terdahulu yang berjudul (Kualitas pelayanan publik di desa Lalumpe oleh penulis terdahulu Bella Nasi, 2021) penulis menemukan bahwa indikator *emphati* di kantor desa ini yaitu kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan masyarakat dan mau mendengarkan apa yang di sampaikan masyarakat. Berkaitan dengan pernyataan Parasuraman dalam Lupiyoadi (2006:182) Empati merupakan keinginan aparat pemerintah desa untuk peduli dan memberikan perhatian secara individu kepada pengguna jasa, dan merupakan salah satu faktor yang mewakili penilaian konsumen terhadap kualitas pelayanan. Penyedia layanan bisnis harus memahami dan responsif terhadap kebutuhan dan preferensi pelanggan.

Pemerintah Desa lolos uji belas kasihan karena mengutamakan kebutuhan masyarakat miskin. Layanan pemerintah desa juga berupaya mengubah budaya sopan santun, hormat, dan sopan santun setempat untuk meningkatkan komunikasi dan pengelolaan kependudukan. Di Desa Kejapanan Kecamatan Gempol, pemerintah daerah tidak melakukan diskriminasi (diskriminasi) dalam memberikan pelayanan yang diminta oleh masyarakat setempat.

## B. Faktor penghambat Kualitas Pelayanan Administrasi Pemerintah Desa Kejapanan Kecamatan Gempol Kabupaten Pasuruan)

### 1. Kualitas SDM

Perangkat pemerintah desa memerlukan sumber daya yang cukup agar dapat menyelenggarakan pemerintahan yang unggul sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan. Namun, jika hal ini menjadi hambatan dalam menegakkan aturan yang telah ditetapkan, maka hal ini perlu diatasi. Pegawai pemerintah di Desa Kejapanan,



Kecamatan Gempol, Kabupaten Pasuruan memiliki keterbatasan dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan karena kurangnya tenaga yang berkualitas. Sesuai dengan apa yang disampaikan oleh Pak Juadi selaku Sekretaris :

*“Untuk masalah sumber daya manusia di desa kita ini masih kurang kami berusaha untuk menambah pegawai agar lebih menunjang pelayanan. Disini kebanyakan yang perangkat yang usianya 40 sehingga dalam mengoperasikan komputer ada yang tidak bisa dan hanya beberapa saja yang mengerti.” (wawancara pada tanggal 22 juni 2023).*

Jumlah orang yang bekerja di pemerintahan desa Kejapanan tidak mencukupi dan mereka yang bekerja di pemerintah tersebut kurang mahir menggunakan komputer berdasarkan studi dan data yang dikumpulkan di lapangan.

Tidak semuanya berjalan baik dalam penyediaan layanan pengelolaan kependudukan; masih ada hal-hal yang mungkin menimbulkan masalah. Karena sebagian aparat pemerintah desa Kajeksan masih belum bisa menggunakan komputer, kualitas sumber daya manusia menjadi kendala dalam penyediaan layanan pengelolaan kependudukan.

Dalam penelitian terdahulu yang berjudul (Kualitas pelayanan administrasi kependudukan pada kantor camat Purwodadi kabupaten Pasuruan oleh penulis terdahulu Rohman Nur Alifian, 2021) Penulis menemukan bahwa terdapat beberapa permasalahan yang menghambat proses pelayanan publik, seperti kurangnya sumber daya pegawai dan lebih khusus lagi, kurangnya tenaga tetap pada bagian pelayanan departemen pelayanan yang menguasai aspek-aspek terkait pelayanan publik. proses layanan. Atep Adya Barata (2003: 37) mengidentifikasi beberapa faktor termasuk gaya manajemen umum, penyedia layanan tambahan, pengembangan sumber daya manusia, lingkungan kerja dan keharmonisan antar rekan kerja, dan struktur insentif yang berdampak pada kualitas layanan internal (karyawan organisasi).

## 2. Kurangnya Kedisiplinan Pegawai

Salah satu aspek paling penting dari organisasi mana pun adalah kemampuan karyawannya untuk mengendalikan perilaku mereka sendiri dan mematuhi norma dan kebijakan yang ditetapkan. Tanpa pekerja yang disiplin, organisasi akan kesulitan mencapai potensi maksimalnya. Setiap pekerja membutuhkan disiplin dalam bekerja hal ini penting untuk pengembangan sikap, rutinitas, dan kebiasaan ramah kerja, serta untuk mendorong kerja tim yang produktif dan pencapaian tujuan yang ditetapkan. Sekretaris Pak Juadi telah memberitahu saya bahwa:

*“Ya kalau soal kedisiplinan pegawai memang harus ditingkatkan seperti saat ini terkadang ada perangkat desa jarang berada di kantor saat jam kerja, jam kerja itu sudah di atur buka kantor jam 8.00 akan tetapi kenyataannya kantor dibuka jam 09,00 itupun hanya ada sekdes, kaur, kasi.” (wawancara pada tanggal 23 juni 2023).*

Dari wawancara di atas, kita mengetahui bahwa salah satu perangkat desa mengakui bahwa kantor pemerintah Desa Kejapanan masih kurang dalam hal kedisiplinan pegawainya. Kurangnya disiplin petugas yang memberikan layanan administrasi kependudukan Misalnya, beberapa aparat pemerintah desa masih sering bolos kerja.

**Tabel 3.** Jumlah Pengguna Pelayanan Desa Kejapanan Kecamatan Gempol Kabupaten Pasuruan

| No  | Jenis pelayanan              | Jumlah pengguna pelayanan |            |
|-----|------------------------------|---------------------------|------------|
|     |                              | 2021                      | 2022       |
| 1.  | Kartu Tanda Penduduk         | 158 jiwa                  | 164 jiwa   |
| 2.  | Kartu Keluarga               | 163 Jiwa                  | 168 Jiwa   |
| 3.  | Akte Kelahiran               | 167 Jiwa                  | 169 Jiwa   |
| 4.  | Pindah Domisili              | 180 Jiwa                  | 193 Jiwa   |
| 5.  | Surat Keterangan Kematian    | 174 Jiwa                  | 186 Jiwa   |
| 6.  | Surat Ahli Waris             | -                         | -          |
| 7.  | Pernikahan                   | 161 Jiwa                  | 164 Jiwa   |
| 8.  | Surat Keterangan Tidak Mampu | 109 Jiwa                  | 117 Jiwa   |
| 9.  | Pengantar SKCK               | 145 Jiwa                  | 152 Jiwa   |
| 10. | Keterangan Usaha             | 210 Jiwa                  | 237 Jiwa   |
| 11. | Surat Keterangan Hilang      | -                         | -          |
| 12. | Penceraian                   | -                         | -          |
| 13. | Surat Umum                   | -                         | -          |
|     | Jumlah                       | 1.467 Jiwa                | 1.550 Jiwa |

**Sumber :** Diolah Pemerintah Desa Kejapanan Kecamatan Gempol (2023)

Berdasarkan table 1.3 jumlah pengguna pelayanan pemerintah Desa Kejapana Kecamatan Gempol Kabupaten Pasuruan bahwa ada beberapa pelayanan yang tidak lengkap yaitu layanan surat ahli waris, surat layanan keterangan hilang, surat layanan penceraian dan surat umum.

Dalam penelitian terdahulu yang berjudul (Kualitas pelayanan administrasi kependudukan pada kantor camat Purwodadi kabupaten Pasuruan oleh penulis terdahulu Rohman Nur Alifian, 2021) Penulis menemukan bahwa terdapat beberapa permasalahan yang menghambat proses pelayanan publik, seperti kurangnya sumber daya pegawai dan lebih khusus lagi, kurangnya tenaga tetap pada bagian pelayanan departemen pelayanan yang menguasai aspek-aspek terkait pelayanan publik. proses layanan. Atep Adya Barata (2003: 37) mengidentifikasi beberapa faktor termasuk gaya manajemen umum, penyedia layanan tambahan, pengembangan sumber daya manusia, lingkungan kerja dan keharmonisan antar rekan kerja, dan struktur insentif yang berdampak pada kualitas layanan internal (karyawan organisasi).

### C. Faktor Pendukung Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Administrasi (Studi Kasus Di Desa Kejapanaan Kecamatan Gempol Kabupaten Pasuruan)

#### 1. Adanya Pelatihan Pegawai

Strategi pengembangan sumber daya perangkat desa berupaya untuk meningkatkan profesionalisme dan kesadaran perangkat pemerintah Desa sebagai abdi negara dan masyarakat. Oleh karena itu, penting untuk melakukan investasi pada pengembangan sumber daya aparatur desa, karena hal ini akan meningkatkan kompetensi pekerja dalam hal keahlian, cara pandang, kepemimpinan, dan komitmen. Pendidikan dan pelatihan merupakan alat yang ampuh untuk membangun infrastruktur masyarakat pedesaan. Sesuai dengan apa yang disampaikan oleh Pak Juadi selaku Sekretaris :

*“Bentuk-bentuk program Diklat yang diselenggarakan oleh pemerintah kepada seluruh perangkat Desa. Kegiatannya misalnya Diklat, Seminar, studi banding bentuk yang lain.” (Wawancara dilakukan pada tanggal 22 juni 2023).*

Peneliti menemukan bahwa program pendidikan dan pelatihan ini banyak diikuti oleh perangkat pemerintah desa dan berpotensi meningkatkan kemampuan dan keterampilan mereka dalam menjalankan tugasnya berdasarkan temuan wawancara yang mereka lakukan. Oleh karena itu, perangkat yang dimiliki masyarakat desa perlu ditingkatkan dalam tugas bimbingan teknis yang menjadi tanggung jawab mereka.

Dalam penelitian terdahulu yang berjudul (Kualitas pelayanan administrasi kependudukan pada kantor camat Purwodadi kabupaten Pasuruan oleh penulis terdahulu Rohman Nur Alifian, 2021) Para penulis menyimpulkan bahwa salah satu aspek yang paling penting adalah keinginan tulus para pekerja untuk membantu satu sama lain dan orang-orang yang mereka layani. Anggota staf saling mendukung dan mendorong untuk menawarkan layanan yang luar biasa menggunakan bidang keahlian masing-masing. Karyawan tidak hanya saling mendukung satu sama lain, namun juga bertemu setiap tiga bulan untuk koordinasi atau peninjauan kinerja pelayanan masyarakat. Jika masih ada petugas layanan yang tidak mampu memberikan layanan yang dapat diterima, penilaian akan mengungkap hal ini, dan staf akan memberikan solusi berdasarkan pengamatan mereka.

## VII. SIMPULAN

Penelitian dan perdebatan menghasilkan kesimpulan bahwa pelayanan pemerintah desa yang diberikan oleh Pemerintah Desa Kejapanaan dalam pengelolaan administrasi kependudukan dievaluasi dalam lima dimensi: nyata, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Dalam pengelolaan dan penataan sarana dan prasarana pelayanan yang ada, Perangkat pemerintah Desa Kejapanaan Kecamatan Gempol Kabupaten Pasuruan belum memanfaatkan waktu dan tenaga secara maksimal. Oleh karena itu, perlu pengembangan lebih lanjut agar kinerjanya optimal. Petugasnya dapat dipercaya dalam mengurus kebutuhan administrasi masyarakat, oleh karena itu kualitas pelayanan administrasi kependudukan yang dilaksanakan oleh perangkat pemerintah desa Kejapanaan dimensi ketergantungan adalah kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan dengan benar. Pemerintahan kota di dusun tersebut sudah dilengkapi dengan standar pelayanan dan memiliki akses terhadap sumber daya tambahan yang diperlukan seperti komputer dan printer. Para informan melaporkan adanya tingkat responsif yang tinggi dari pihak pemerintah di Kecamatan Gempol, Kabupaten Pasuruan dalam memberikan dan menerima data administrasi kependudukan. Pemerintah daerah secara lisan menyampaikan hal ini. Informasi disampaikan dan disampaikan kepada ketua RT/RW melalui kepala dusun. Kemudian, tiga hingga empat kali dalam sebulan ketua RT/RW menyampaikan informasi tersebut kepada warga secara langsung melalui pertemuan warga. Pemerintah Desa menyediakan kotak saran di Kantor Desa untuk digunakan oleh warga ketika mereka mempunyai masalah dengan

layanan yang disediakan oleh Desa. Komponen jaminan pelayanan pemerintah desa dalam administrasi kependudukan pemerintah di Desa Kejapanan menurut temuan penelitian belum memuaskan. Penting untuk menetapkan jadwal petugas pelayanan agar bisa hadir di lokasi agar masyarakat bisa cepat mendapatkan bantuan, karena janji ketepatan waktu belum memuaskan masyarakat sebagai konsumen jasa. Kantor pemerintah Desa Kejapanan, tempat penyampaian pengaduan, dapat memanfaatkan informasi ini sebagai umpan balik untuk mempercepat layanan mereka. Dari segi empati, pelayanan administrasi yang diberikan kepada warga Kejapanan di Kecamatan Gempol Kabupaten Pasuruan sudah berkualitas. Personilnya membantu, baik hati, dan adil. Petugas pelayanan pemerintah Desa Kejapanan tidak melakukan diskriminasi terhadap anggota masyarakat yang menerima pelayanan terkait pengelolaan kependudukan.

Berdasarkan temuan penelitian, terdapat beberapa permasalahan yang menghambat peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan pemerintah di Desa Kejapanan Kecamatan Gempol, Kabupaten Pasuruan, dan permasalahan yang membantu meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Pelatihan bagi pekerja pemerintah di Desa Kejapanan, Kecamatan Gempol, Kabupaten Pasuruan memberikan bukti pendukung.

### UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terimakasih saya sampaikan kepada pihak-pihak yang telah membantu dan terlibat dalam menyelesaikan penulisan artikel ini serta terimakasih saya ucapkan juga kepada seluruh jajaran aparatur pemerintah Desa Kejapanan, Kecamatan Gempol, Kabupaten Pasuruan yang telah membantu dalam melengkapi data dan informasi serta memfasilitasi dalam penulisan artikel ini.

### REFERENSI

- [1] Budi. (2021). Kualitas Pelayanan Publik di Desa Siwongi Kecamatan Kulawi Kabupaten Sigi 80-88.
- [2] Khairunyah Purba, Herijanto Bekti, Sintaningrum, Ira Irawati Tahun 202
- [3] Rohman Nur Alifian, Ati Umi Nurul, Abidin Zainal Agus (2021) Kualitas Pelayanan Publik Administrasi Kependudukan pada Kantor Camat Purwodadi Kabupaten Pasuruan. *Jurnal Respon Publik*, 72-78.
- [4] Silvia Ardayanti Tahun (2021) *Jurnal Administrasi Publik*
- [5] Undang- Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa
- [6] Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- [7] Peraturan Bupati Nomor 107 Tahun 2021 Tentang Kualitas Graha Pelayanan Publik
- [8] Peraturan Kementerian Dalam Negeri (Permendagri) Nomor 19 Tahun 2018 playanan administrasi kependudukan
- [9] Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan
- [10] Pelayanan Kependudukan Terhadap Masyarakat. <https://www.neliti.com/id/publications/42447/kualitas-pelayanankependudukan-terhadapkepuasan-masyarakat> Vol. 4, No.2 Diakses Pada tanggal 11 Oktober 2018.
- [11] Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- [12] Fakrulloh, Z., Wismulyani, E. (2019). Menuju Masyarakat Tertib Administrasi Kependudukan.
- [13] Hardani, dkk. (2020). Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif. Yogyakarta: Pustaka Ilmu.
- [14] Poltak, S. L. (2006) 'Reformasi Pelayanan Publik', Bumi Aksara, Jakarta.
- [15] Ristiani, I. Y. (2020). Manajemen Pelayanan Publik Pada Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat. *Coopetition : Jurnal Ilmiah Manajemen* , 11(2), 165–178. <https://journal.ikopin.ac.id/index.php/coopetition/article/view/116>

#### **Conflict of Interest Statement:**

*The author declares that the research was conducted in the absence of any commercial or financial relationships that could be construed as a potential conflict of interest.*

