



KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN PAKENJENG KABUPATEN GARUT (Studi Kasus Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga)

Restu Fauziah¹⁾, Yuyun Mulyati²⁾

¹⁾²⁾ Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Al-Ghifari Bandung

ARTICLE INFO

Article history:

Received	Juli, 2025
Revised	Juli, 2025
Accepted	Juli, 2025
Available online	Juli, 2025

This is an open access article under the [CC BY-SA](#) license.

Copyright © 2023 by Author. Published by Universitas Pendidikan Ganesha.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Kualitas Pelayanan Publik dalam pembuatan Kartu Keluarga di Kecamatan Pakenjeng Kabupaten Garut sesuai tolak ukurnya. Masalah yang diangkat berkaitan dengan masih adanya hambatan peningkatan kualitas pelayanan publik pembuatan kartu Keluarga yang ditandai dengan kurang optimalnya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Kurangnya pemahaman masyarakat serta keterbatasan sarana dan prasarana pelayanan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi sejauh mana peningkatan kualitas pelayanan publik di kecamatan Pakenjeng. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui wawancara, dokumentasi, dan observasi. Selanjutnya, analisis data

dilaksanakan menggunakan metode reduksi data dan penyajian data. Untuk memastikan validitas data, penelitian ini mengaplikasikan teknik triangulasi, yang melibatkan perbandingan dan evaluasi tingkat kepercayaan informasi yang diperoleh dari beragam sumber dan metode, tahap akhir dari analisis data adalah penarikan kesimpulan atau verifikasi. Penentuan informan kunci berdasarkan kriteria dalam penelitian ini yaitu penyedia layanan dan pengguna layanan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan publik Pembuatan Kartu Keluarga yang dilaksanakan di Kantor Kecamatan Pakenjeng belum sepenuhnya sesuai dengan kelima dimensi kualitas pelayanan tersebut karena masih ada indikator-indikator yang perlu ditingkatkan dan diperbaiki. Faktor penghambat dalam kualitas pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga di Kecamatan Pakenjeng ialah kurangnya infrastruktur yang memadai dan kurangnya kesadaran para pegawai akan pentingnya kedisiplinan sehingga menghambat dan sangat berpengaruh dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Kesimpulannya kualitas pelayanan di Kecamatan Pakenjeng tergolong cukup baik, namun masih diperlukan adanya peningkatan kualitas SDM, sistem digital, serta sarana dan prasarana yang mumpuni untuk mendukung kualitas pelayanan publik yang lebih baik.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Publik, Kartu Keluarga, Kecamatan Pakenjeng.



ABSTRACT

This study aims to analyze the quality of public services in the issuance of Family Cards in Pakenjeng District, Garut Regency, according to its benchmarks. The issues raised relate to the persistent obstacles to improving the quality of public services in the issuance of Family Cards, characterized by suboptimal services provided to the public. This is due to a lack of public understanding and limited service facilities and infrastructure. The purpose of this study is to identify the extent to which the quality of public services in Pakenjeng District has improved. This study uses a qualitative descriptive method with data collection techniques conducted through interviews, documentation, and observation. Furthermore, data analysis is carried out using data reduction and data presentation methods. To ensure data validity, this study applies triangulation techniques, which involve comparing and evaluating the level of trustworthiness of information obtained from various sources and methods. The final stage of data analysis is drawing conclusions or verification. The determination of key informants is based on the criteria in this study, namely service providers and service users. The results of this study indicate that the public service for the issuance of Family Cards carried out at the Pakenjeng District Office is not fully in accordance with the five dimensions of service quality because there are still indicators that need to be improved and corrected. Inhibiting factors affecting the quality of Family Card services in Pakenjeng District are the lack of adequate infrastructure and the lack of employee awareness of the importance of discipline, which hinders and significantly impacts service quality improvement. In conclusion, service quality in Pakenjeng District is quite good, but improvements in human resources, digital systems, and adequate facilities and infrastructure are still needed to support better public service.

Keywords: *Quality of public services, family cards, Pakenjeng District*

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merujuk pada pemenuhan aspirasi dan kebutuhan masyarakat oleh aparatur negara. Pembentukan negara bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat, konsep dasar ini sejalan dengan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Kewenangan Pemerintahan Daerah. Undang-undang tersebut mengamanatkan upaya peningkatan kesejahteraan masyarakat dengan pelayanan publik yang lebih baik, pengembangan potensi masyarakat, dan peningkatan partisipasi publik.

Kecamatan Pakenjeng telah berupaya memberikan pelayanan publik yang berkualitas dan memuaskan bagi masyarakat. Namun, dalam pelaksanaannya, masih terdapat faktor-faktor penghambat atau kendala yang memengaruhi kualitas pelayanan tersebut. seperti kurangnya sarana dan prasarana, system jaringan yang kurang stabil, kurangnya kedisiplinan para pegawai, serta rendahnya pemahaman Masyarakat dalam sistem pelayanan secara online terutama dalam pembuatan kartu keluarga.

Penelitian ini menggunakan teori zeithaml dkk (1990 dalam Hardiansyah (2019 :57) bahwa kualitas pelayanan dapat diukur menggunakan 5 (lima) dimensi, yaitu: *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty*. Kelima dimensi tersebut menjadi tolak ukur dalam menilai seberapa jauh Kantor Kecamatan pakenjeng Kabupaten Garut dalam meningkatkan kualitas pelayanan public.



Penelitian ini penting karena dapat memberikan kontribusi terhadap perbaikan sistem layanan di Tingkat kecamatan, serta memberikan masukan kepada pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

TINJAUAN PUSTAKA

Zeithaml dalam Hardiansyah (2017: 41) mengemukakan bahwa kualitas ditentukan oleh dua hal, yaitu :*expected service* dan *perceived service*. *Expected service* dan *perceived service* ditentukan oleh *dimension of service quality* yang berdasarkan Zeithaml dkk (1990) dalam Hardiansyah (2019 :57) kualitas pelayanan Dapat diukur dari 5 (lima) dimensi, yaitu : *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy*.

1. *Tangible* (Berwujud), yakni merujuk pada aspek-aspek berwujud yang meliputi fasilitas, kondisi fisik, lingkungan, perlengkapan serta material yang digunakan oleh perusahaan atau instansi di samping penampilan personil pelayanan serta alat-alat komunikasi dengan pelanggan.
2. *Reliability* (Kehandalan), yakni berkaitan dengan kemampuan penyedia layanan untuk memberikan layanan yang akurat mulai dari awal, tanpa kekeliruan, dan selaras dengan jadwal yang telah ditetapkan bersama.
3. *Responsiveness* (Respon/Ketanggapan), yakni mengacu pada kesediaan dan kemampuan karyawan untuk membantu pelanggan dan merespons permintaan mereka. Selain itu, ini juga mencakup pemberian informasi mengenai jadwal layanan dan penyediaan layanan dengan cepat.
4. *Assurance* (Jaminan), yaitu mengacu pada sikap profesional pekerja yang dapat membangun kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan, serta kemampuan perusahaan untuk menjamin keamanan bagi pelanggannya. Jaminan ini juga berarti bahwa karyawan harus senantiasa bersikap sopan dan memiliki pengetahuan serta keterampilan yang memadai untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan..
5. *Empathy* (Empati), yakni maksudnya bahwa suatu instansi memahami kesulitan pelanggan dan mengambil tindakan guna kebutuhan mereka. Tidak hanya itu, instansi juga memberikan kepedulian personal kepada pelanggan dan memiliki waktu operasional yang fleksibel.

Pandangan lain mengenai kualitas pelayanan diberikan oleh Lewis dan Booms (1983), dalam Tjiptono (2018:121) yang mengartikan bahwa Kualitas Pelayanan merupakan tolak ukur sejauh mana tingkat layanan yang diberikan selaras dengan harapan yang dimiliki oleh pelanggan.

METODE



Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Data dikumpulkan melalui observasi langsung dilapangan, wawancara mendalam dengan aparatur kecamatan sebagai pengelola administrasi dan Masyarakat sebagai pengguna layanan, serta studi dokumentasi dari arsip dan laporan instansi guna untuk melengkapi data yang telah dikumpulkan melalui observasi dan wawancara.

Pengolahan data dilakukan dengan tiga tahapan yaitu *editing*, *tabulating*, dan interpretasi data. Analisis data dilakukan dengan Langkah reduksi data, penyajian data, dan penarikan Kesimpulan. Adapun uji validitas data diuji menggunakan teknik triangulasi.

Informan terdiri dari informan internal (pegawai kecamatan) dan informan eksternal (masyarakat). Pemilihan informan menggunakan teknik *purposive sampling*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini mengkaji kualitas pelayanan pembuatan Kartu Keluarga di Kecamatan Pakenjeng kabupaten Garut. Berdasarkan teori Zeithaml dkk 1990 dalam Hardiansyah (2011:46-47), yang meliputi lima dimensi terkait kualitas pelayanan publik yaitu diantaranya *Tangible* (berwujud), *Reability* (kehandalan), *Responsiviness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), dan *Empaty* (empati). Temuan dilapangan menunjukkan bahwa aspek tersebut belum berjalan secara optimal dan masih memerlukan peningkatan dan evaluasi secara menyeluruh.

***Tangible* (berwujud)**

Dimensi tangible (berwujud) dalam pelayanan merujuk pada penampilan fisik fasilitas, peralatan, seragam pegawai, dan media komunikasi yang digunakan dalam proses pelayanan.. sarana dan prasarana sangat penting bagi kualitas pelayanan, namun di Kantor Kecamatan Pakenjeng infrastruktur sarana/prasarananya masih kurang optimal contohnya tidak adanya pendingin ruangan (ac), belum jelasnya penempatan lahan parkir, masih kurangnya mesin cetak sehingga menghambat pelayanan pembuatan Kartu Keluarga.

***Reability* (kehandalan)**

Kehandalan (*Reability*) ialah tentang kemampuan, juga kedisiplinan pegawai dalam melayani pelayanan dan kedisiplinan pada jam kerja. Masih kurang optimalnya Kedisiplinan pegawai kecamatan dalam melayani masyarakat terkait pelaksanaan jam kerja yang pada praktiknya masih menunjukkan ketidaksesuaian dengan standar kerja yang telah ditetapkan, berdampak pada hambatan terhadap efisiensi kerja..

***Responsiviness* (ketanggapan/respon)**

Daya tanggap (*responsiveness*) merujuk pada kemampuan penyedia layanan untuk dengan sigap memfasilitasi pengguna dan menyediakan pelayanan secara cepat. Ini juga mencakup kesediaan untuk mendengarkan dan menangani keluhan yang



diajukan oleh konsumen.. Dalam hal ini para aparatur/pegawai kecamatan sudah memberikan respon yang cepat dan baik terhadap setiap permohonan yang dibutuhkan masyarakat. Hanya saja ketika masyarakat membutuhkan pelayanan dalam pembuatan Kartu Keluarga terkadang harus menunggu lama. Hal tersebut tentunya menghambat kebutuhan mendesak masyarakat.

Assurance (jaminan)

Dimensi jaminan (assurance) merefleksikan tingkat pengetahuan dan etika profesional karyawan, serta efektivitas mereka dalam membangun kepercayaan dan keyakinan pengguna. Jaminan tepat waktu para pegawai pelayanan yang diberikan terhadap masyarakat yang membutuhkan dianggap masih kurang optimal dikarenakan masih ada keluhan dari masyarakat terkait waktu proses pelayanan yang lama, contohnya dalam pembuatan Kartu Keluarga. Serta ditemukan adanya pihak ketiga atau perantara dalam pembuatan Kartu Keluarga, dimana masyarakat terbebani dengan biaya yang tidak semestinya diberikan. Hal tersebut berdampak pada kurangnya kepercayaan Masyarakat terhadap aparatur Kecamatan.

Emphaty (empati)

Perhatian (emphaty) berarti adanya kepedulian dan pemberian perhatian personal kepada pelanggan.. Kurang optimalnya sikap aparatur kecamatan dalam memberikan pelayanan dilihat dari komitmen dan etika kerja yang kurang baik, dimana masih adanya keluhan mengenai sikap dan perilaku pegawai yang menunjukkan kurangnya keramahan dan kesopanan dalam interaksi pelayanan terhadap masyarakat., menyebabkan adanya rasa kurang puas Masyarakat terhadap pelayanan public di kecamatan Pakenjeng.

KESIMPULAN

Kualitas pelayanan pembuatan kartu keluarga di Kecamatan Pakenjeng Kabupaten Garut tergolong cukup baik dan sudah berjalan, namun dibalik itu masih terdapat faktor penghambat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kecamatan pakenjeng di antaranya terkait kurangnya infrastruktur yang memadai, kurangnya kesadaran para pegawai akan pentingnya kedisiplinan serta kurangnya rasa tanggung jawab dan sikap yang baik dalam memberikan pelayanan sehingga menghambat dan sangat berpengaruh dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Untuk itu, diperlukan adanya peningkatan kualitas SDM, sistem digital dan komunikasi, serta infrastuktur yang lebih memadai untuk mendukung kualitas pelayanan publik yang lebih baik.



DAFTAR PUSTAKA

- Agung, K. (2018). *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan.
- Banga, W. (2018). *Kajian Administrasi Publik Kontemporer: Konsep, Teori, dan Aplikasi*. Yogyakarta: Gava Media.
- Cogge, U. (2017). *Patologi Administrasi Negara*. Makassar: CV Sah Media.
- Deputi Kajian Kebijakan dan Inovasi Administrasi Negara. (2020). *Kajian Reformulasi Dimensi Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia (SANRI)*. Jakarta: LAN RI.
- Hardiansyah. (2017). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi)*. Yogyakarta: Gava Media.
- Keban, Y. T. (2018). *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik Konsep Teori dan Isu*. Yogyakarta: Gava Media.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Method Sourcebook* (3rd Edition). Sage Publisher.
- Moleong, L. J. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Moleong, L. J. (2018). *Metode Penelitian Kualitatif. Edisi Revisi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mulyadi, D. (2017). *Administrasi Publik untuk Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Nasution, A. F. (2018). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Harfa Creative.
- Nurdjaman, P. (2017). *Penyelenggaraan Pemerintahan Umum*. Jakarta.
- Pasolong, H. (2010). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Purwanto, E. A., Tyastianti, D., Taufiq, A., & Novianto, W. (2017). *Pelayanan Publik*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.
- Ratminto, & Winarsih, A. S. (2017). *Manajemen Pelayanan Pustaka*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Siagian, S. P. (2017). *Filsafat Administrasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Siswosoediro. S. (2008). *Surat-surat Kependudukan (Identitas diri)*. Jakarta: Visi Media.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.



Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2014 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.

Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 25 Tahun 2000 tentang Kewenangan Pemerintah Dan Kewenangan Propinsi Sebagai Daerah Otonom.

Undang Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Undang Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah