

DESKRIPSI KUALITAS PELAYANAN PUBLIK BIDANG ADMINISTRASI KEPEDENDUDUKAN DI DESA WARUJAYA KECAMATAN DEPOK KABUPATEN CIREBON

¹⁾Ai Nuresmah,²⁾Eka Wildanu,³⁾Sastra Abijaya
Universitas Muhammadiyah Cirebon

¹⁾ainuresmah1997@gmail.com,

²⁾eka.wildanu@umc.ac.id, ³⁾sastraabijaya@umc.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Publik di Desa Warujaya Kecamatan Depok Kabupaten Cirebon. Pelayanan publik merupakan salah satu usaha yang dilakukan oleh kelompok atau seorang birokrasi untuk memberikan bantuan. Metode Penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan Kualitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik analisis data yang terdiri dari reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Adapun yang diambil dari teori ini dari Tjiptono dan Chandra yang meliputi 5 (lima) aspek yaitu: bukti fisik (Tangible), keandalan (Reliability), daya tanggap (Responsiveness), jaminan (Assurance), dan empati (Empathy).

Kata Kunci: Kualitas, Pelayanan Publik, Administrasi Kependudukan.

Abstract

This study aims to determine the quality of public services in Warujaya Village, Depok District, Cirebon Regency. Public service is one of the efforts made by a group or a bureaucracy to provide assistance. Methods This research is a descriptive study using a qualitative approach. The data collection technique used data analysis techniques consisting of data reduction, data presentation and conclusion drawing. As for what is taken from this theory from Tjiptono and Chandra which includes 5 (five) aspects, namely: physical evidence (Tangible), reliability (Reliability), responsiveness (Responsiveness), assurance (Assurance), and empathy (Empathy).

Keywords: Quality, Public Service, Population Administration.

INTRODUCTION/PENDAHULUAN*

Pemerintah mempunyai peranan penting untuk menyediakan pelayanan publik yang prima bagi semua penduduknya sesuai yang telah diamanatkan dalam undang-undang. Dalam pasal 1 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Menurut rukayat (2018) dalam H.A.S. Moenir (2007) menyatakan Menurut Rukayat, (2018) dalam H.A.S. Moenir (2002:7) menyatakan pelayanan publik merupakan suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seorang birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan. Mengungkapkan bahwa “pelayanan

umum adalah suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang atau birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu. Pengertian pelayanan publik diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan segala bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah baik yang diselenggarakan lembaga pemerintah itu sendiri ataupun lembaga non-pemerintah guna untuk memenuhi kebutuhan masyarakat karena pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan bahkan pada kenyataannya dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak akan dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Senantiasa

masyarakat selalu membutuhkan pelayanan publik yang baik dan berkualitas dari pemerintah, walaupun tuntutanannya seringkali tidak sesuai dengan setiap harapan karena berdasarkan dengan pelayanan yang terjadi selama ini masih sangat kurang atau lambat, salah satu dari pelaksanaan pelayanan.

Dalam menjalankan fungsi pelayanan inilah, pemerintah Desa Warujaya Kecamatan Depok Kabupaten Cirebon bertindak sebagai ujung tombak dalam sistem pemerintahan daerah, akan berhubungan dan bersentuhan langsung dengan masyarakat. Ruang lingkup pelayanan dan jasa-jasa publik (public service) meliputi aspek kehidupan masyarakat yang sangat luas. Diantaranya adalah pelayanan pencatatan perkawinan WNI dan pelayanan Kartu Keluarga (KK), surat keterangan kelahiran, surat keterangan tidak mampu, surat keterangan pindah penduduk, dan surat keterangan kematian, merupakan hak dasar seseorang Warga Negara dalam hal ini yang bermukim di dalam suatu wilayah desa. Karena pada dasarnya di wilayah desa atau

kelurahan inilah terjadinya arus aktifitas manusia sesungguhnya. Sebagai berikut di tingkat Desa dituntut untuk mampu melakukan fungsi utamanya yaitu memberikan dan menciptakan pelayanan prima kepada masyarakat dengan baik, cekatan, efektif dan efisien, serta diuntut untuk mampu mencari solusi terbaik terhadap masalah-masalah yang sering dihadapi, termasuk kendala internal yaitu kendala yang bersumber dari instansi itu sendiri maupun kendala eksternal yakni kendala yang datangnya dari masyarakat pemakai jasa dalam kaitannya dengan pelayanan publik yang di tangani. Jadi diantara semua pelayanan publik bidang administrasi kependudukan peneliti hanya memfokuskan kepada pembuatan KK (Kartu Keluarga) dan Pengantar Surat

Nikah, dikarenakan banyaknya data yang peneliti dapatkan diantaranya memuat pelayanan pembuatan KK dan data paling sedikit dalam pembuatan surat pengantar nikah

Pelayanan publik dilihat dari uraiandi atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah bentuk pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah baik yang berupa barang maupun jasa guna memenuhi kebutuhan masyarakat ataupun dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan dengan berpedoman pada asas dan prinsip pelayanan Aparat pemerintah khususnya pegawai pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat mengalami ketidaksesuaian di mana antaranya staf yang berwenang untuk mengurus keperluan masyarakat yang membutuhkan pelayanan tersebut seringkali tidak ada di tempat saat pelayanan pada saat jam kantor, jam kerja pegawai tidak sesuai dengan prosedur yang berlaku sehingga masyarakat sangatlah kesulitan untuk bisa menyelesaikan segala kepentingannya, staff tidak sigap dan cepat tanggap dalam menangani keluhan dari masyarakat. pelayanan yang diberikan sangatlah dibeda-bedakan. Sedangkan pelaksana dalam menyelenggarakan pelayanan publik menurut Pasal 34 Undang-Undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, harus berperilaku sebagai berikut: a) adil dan tidak diskriminatif; b) Santun dan ramah; c) profesional; d) tidak menyalahgunakan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat (Nuriyanto, 2014).

Hal tersebut menjadikan proses dalam pelayanan administrasi tidak berjalan dengan baik. Dilihat berdasarkan wawancara sementara yang dilakukan oleh penulis dengan salah satu masyarakat Desa Warujaya Kecamatan Depok Kabupaten Cirebon pada tanggal 11

November 2021 dengan Ibu Sri Wahyuni didapatkan hasil bahwa waktu yang dihabiskan oleh pegawai pemerintah Desa Warujaya dalam melaksanakan pelayanan administrasi publik seperti dalam menyelesaikan pembuatan surat pengantar kartu tanda penduduk (KTP), pengantar kartu keluarga (KK), tidak tepat waktu dengan apa yang telah dijanjikannya, sebagaimana yang tercantum dalam Peraturan daerah Kabupaten Cirebon No. 09 Tahun 2009 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan pasal 17 bahwa untuk pembuatan Kartu Keluarga (KK) baru karena pindah datang 14 hari kerja, KK baru karena perubahan data 14 hari kerja dan untuk KK pengantian karena hilang atau rusa 14 hari kerja, sering kali ditemukan adanya diskriminasi di masyarakat, yang seharusnya dapat terselesaikan namun yang terjadi malah berlarut-larut tidak kunjung terselesaikan. Permasalahan lain yang ditemukan adalah terkait disiplin waktu kerja pegawai, di mana jam kerja perangkat pemerintah desa yang tertulis di Peraturan Bupati ialah dalam pasal 2, Hari kerja aparatur pemerintah desa adalah 6 hari yaitu senin sampai dengan hari sabtu, jam kerja aparatur pemerintah desa ditentukan sebagai berikut: a) senin s.d Kamis jam 07:30 s.d 15:00 WIB, istirahat jam 12:00 s.d 13:00. b) Hari jum'at jam 07:30 s.d 15:00, istirahat jam 11:30 s.d 13:00. C) Hari sabtu jam 7:30 s.d 12:00 WIB. (Cirebon, 2016). Namun yang terjadi malah berbanding balik dengan apa yang sudah menjadi ketentuannya para pegawai kantor desa hal ini menunjukkan ketidakdisiplinan pegawai kantor desa terhadap waktu yang telah ditentukan sehingga berakibat pada sulitnya masyarakat ketika membutuhkan pelayanan publik di kantor Desa Warujaya, dan adanya dipersulit perizinan surat menikah dikarenakan harus ada biaya tambahan sehingga masyarakat yang ingin mengajukan surat

untuk menikah terhambat. Kualitas pelayanan yang masih kurang seperti ditemukan dilapangan membuat penulis tertarik untuk melakukan penelitian terkait "Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Desa Warujaya Kecamatan Depok Kabupaten Cirebon", ketertarikan penulis dalam penelitian ini melihat pula keadaan Desa Warujaya yang terletak di Kecamatan Depok dengan posisi jumlah penduduk terbanyak, sehingga dapat dianalogikan dengan banyak jumlah penduduk maka semakin diperlukannya pelayanan yang berkualitas.

RESEARCH METHOD/ METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan dan mendeskripsikan peristiwa maupun fenomena yang terjadi di lapangan dan menyajikan data secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta atau fenomena-fenomena yang terjadi di lapangan.

Dalam penelitian ini peneliti mengambil informan dengan menggunakan teknik purposive sampling. Teknik purposive sampling yaitu untuk menentukan sampel/informan penelitian dengan beberapa pertimbangan tertentu yang bertujuan agar data yang diperoleh nantinya bisa lebih representatif. Adapun yang menjadi informan dalam penelitian ini berjumlah 19 orang. Informan tersebut dipilih karena peneliti memerlukan informasi yang dapat mewakili karakteristik populasi, maka peneliti mengambil tujuh orang informan sebagai objek penelitian karena informan tersebut dirasa mampu mewakili karakteristik populasi yang

diinginkan.

Waktu penelitian yaitu dimulai daribulan November 2021 sampai bulan Februari 2022. Sumber data penelitian ini ada dua, pertama data primer yaitu data yang diperoleh dari lokasi penelitian yang berupa wawancara dengan bagian terkait dengan pengumpulan data penelitian dan data ini masih murni dan belum diolah dalam suatu proses tertentu, kedua data sekunder yaitu data yang diperoleh dalam bentuk sudah diolah dan dipublikasikan seperti buku laporan dan bahan-bahan dokumenter. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini yaitu observasi, wawancara, dan telaah dokumen. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini dimulai dari seluruh data yang telah terkumpul, melalui wawancara, dokumentasi dan observasi dituliskan dalam catatan lapangan selama melakukan penelitian pada Kantor Desa Warujaya Kecamatan Depok Kabupaten Cirebon. Data-data yang telah diperoleh berbagai sumber kemudian dideskripsikan dan interpretasikan.

RESULTS AND DISCUSSION/HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat. Pelayanan-pelayanan dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang administrasi kependudukan. Hasil penelitian ini dapat diambil dari hasil observasi peneliti di lapangan, wawancara dengan responden dengan informan yang telah di tentukan sebelumnya, dan didukung dengan dokumentasi yang sekiranya dibutuhkan dalam penelitian ini. Untuk melihat kualitas

pelayanan publik pada kantor Desa Warujaya, maka tolak ukurnya dapat

dilihat dari dimensi kualitas pelayanan publik. Adapun dimnesi kualitas pelayanan publik yaitu: tangibel (Bukti Fisik) yaitu terdiri dari fasilitas fisik, dan peralatan personil, Reliability (kehandalann), yaitu terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat, Responsiviness (Tanggapan) yaitu kemauan untuk membantu masyarakat bertanggungjawab terhadap mutu layanan yang diberikan, assurance (Jaminan) yaitu mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan kemampuan bertanggung jawab, dan Empathy (empati) yaitu mencakup kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian, pribadi dan memahami kebutuhan masyarakat.

Kualitas pelayanan publik adalah upaya yang dilakukan peneaydia jasa pelayamam dalam rangka memenuhi harapan masyarakat atau kebutuhan masyarakat. Pemerintah memegang peran penting untuk memberikan pelayanan publik yang baik dan berkualitas bagi seluruh masyarakatnya, tanpa diskriminasi apapun. Hal ini telah diamanatkan dalam undangundang. Dalam pasal Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik disebut pergantian pelayanan publik yakni Publik adalah suatu kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang- undang bagi setiap warga Negara danpenduduk atas barang, jasa dan pelayanan administrasi publik. Pelayanan publik merupakan salah satu usaha yang dilakukanoleh kelompok atau seorang birokrasi untuk memberikan bantuan. Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Tabir Ulu saat ini, peneliti menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan publik sebagai tolok ukur yang dikemukakan oleh Zeithaml dkk. dalam (Hardiyansyah, 2011) Kualitas pelayanan publik dapat diukur dari 5 (lima) dimensi, yaitu: Tangibel (Berwujud, Reliability (Kehandalan), Responsiviness (Ketanggapan), Assurance (Jaminan), dan Empathy (Empati).

1. **Tangibel** (Bukti Fisik) Dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas, di Desa Warujaya sudah memenuhi kriteria yang sudah ditentukan, terbukti dari sarana yang ada di kantor Desa Warujaya. Mengenai kelengkapan peralatan serta sarana ruang tunggu bahwasanya di Desa Warujaya sudah memenuhi sesuai dengan prosedur dan sudah baik. Akan tetapi sarana seperti pengguna genset saat mati listrik mati belum tersedia dan belum di optimalkan. Akan tetapi masih perlu adanya peningkatan kelengkapan fasilitas yang memadai demi peningkatan pelayanan administrasi kependudukan. Hal tersebut sesuai dengan salah satu prinsip pelayanan yang tercantum dalam keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003 yaitu tersedianya sarana dan prasarana kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyedia sarana teknologi telekomunikasi dan informatika dan UU No.25 tahun 2009 menjelaskan bahwa penyediaan fasilitas dan sarana prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

2. **Aspek kehandalan** (*reliability*) di Bagian Pelayanan Umum Desa Warujaya Semakin tingginya kebutuhan masyarakat akan pelayanan ini perlu diimbangi dengan pelayanan yang maksimal dan cepat yang menuntut aparatur untuk cekatan dalam bekerja. Keandalan merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan, seperti ketepatan waktu, kecepatan dan kecermatan dalam penyelesaian pelayanan. Keandalan disini merupakan sejauh mana para aparatur dapat secara cepat, tepat dan kecermatan dalam setiap pemberian pelayanan kepada masyarakat. Demikian dari hasil penelitian terungkap bahwa masyarakat Desa Warujaya merasa cukup puas dengan pelayanan yang diberikan Bagian Pelayanan umum Desa Warujaya dalam aspek *reliability* (kehandalan) mengenai kehandalan dalam menangani setiap keluhan masyarakat, handal dalam segi waktu dan ketepatan proses pelayanan masyarakat, handal dalam segi waktu dan ketepatan proses pelayanan. Kemampuan penyedia layanan ketika memberikan suatu pelayanan kepada masyarakat memerlukan kehandalan pegawai

dalam membantu menerima pelayanan sehingga memuaskan dalam melakukan pelayanan, petugas juga harus menjalankan prosedur pelayanan sesuai dengan aturan yang ada

3. **Aspek daya tanggap** (*responsiveness*) di Bagian Pelayanan Umum Desa Warujaya. Responsivitas pegawai sangat diperlukan dalam pelayanan publik karena hal ini menjadi bukti serta tindakan nyata yang dilakukan organisasi dalam menjawab serta mengenali kebutuhan dan aspirasi dari masyarakat. Daya tanggap disini dapat berartirespon atau kesigapan petugas dalam membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Terkait aspek *Responsiveness* (daya tanggap atau ketepatan dan kecepatan) dapat di simpulkan bahwa dalam pelayanan publik bidang administrasi kependudukan masih kurang maksimal. Dalam arti belum memenuhi aspek *Responsiveness*, sesuai yang sudah tertera dalam UU No 25 tahun 2009 pelayanan publik tentang pelaksanaan penyelenggaraan harus berperilaku sebagai berikut: a) adil dan tidak diskriminatif; b) santun dan ramah; c) profesional; d) tidak menyalahgunakan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat. Dan sebagaimana yang tercantum dalam Pancasila sila ke 5 (lima) yang berbunyi "keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia".

4. **Aspek jaminan** (*Assurance*) di Bagian Pelayanan Umum Desa Warujaya Kantor Desawarujaya Kecamatan Depok Kabupaten Cirebon sebagai Kantor yang berwenang menangani masalah kependudukan Desa Warujaya. Dengan menduduki populasi penduduk terbanyak maka semakin banyaknya masyarakat yang datang sudah seharusnya mendapatkan kenyamanan selama pelayanannya yaitu dengan cara memberikan rasa aman bagi masyarakat selama pelayanan, baik dilingkungan kantor maupun di luar kantor. Oleh karena itu, perlu adanya suatu perbaikan pelayanan untuk memberikan rasa aman bagi masyarakat selama pelayanan. Selain dari jaminan keamanan lingkungan pelayanan ada yang tidak kalah penting yaitu dengan adanya jaminan yang pasti terhadap pemohon administrasi kependudukan dengan

kemampuan yang diberikan pihak instansi, sehingga mereka merasa puas. Dalam hal ini kompetensi petugas pemberi pelayanan publik harus dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang di butuhkan petugas pelayanan di kantor Desa warujaya telah berupaya maksimal untuk melaksanakan tugas dengan baik proses pelayanan berlangsung apabila ada keluhan dari masyarakat pihak Kantor Desa warujaya akan segera meninndak lanjuti.

5. Aspek empati (*empaty*) di Bagian pelayanan Umum Desa warujaya Empati merupakan rasa peduli untuk memberikan perhatian kepada masyarakat terhadap kebutuhan yang sedang membutuhkan pelayanan. Sebagai instansi publik yang memberikan pelayanan dituntut untuk selalu siap dalam membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Kepedulian pegawai untuk selalumengutamakan kebutuhan masyarakat akan mendukung terciptanya kualitas pelayanan publik. masalah kesediaanpetugas dalam melayani masyarakat masih kurang baik dengan banyaknya tanggapan masyarakat yang menyatakan kurang baik. Pemberian pelayanan kesediaan aparat dalam memberikan informasi merupakan hal yang perlu mendapat perhatian. Kesediaan pegawaidalam memberikan informasi terhadap masyarakat yang membutuhkan pelayanan akan dapat memperbaiki cara pelayanan di mat masyarakat. Sehingga dalam menciptakan pelayanan prima masyarakatperlu di dukung dengan adanya pegawai yang berempati dalam membantu kebutuhanmasyarakat yang butuh informasi. Pegawaikantor Desa warujaya Kecamatan depok Kabupaten Cirebon memberikan pelayanan yang tidak sesuai dengan aspek empati (*emphaty*). Beradasrkan hal tersebut makadapat dilihat bahwa pada dasarnya pegawai memberikan sikap yang tidak empati atau tidak dapat memahami keinginan yang memerlukan pelayanan, sikap tulus sertapeduli terhadap masyarakat masih kurang. Seperti yang dikemukakan oleh Zeithaml, dkk(1990) sikap tegas namun perhatian pada pegawai terhadap para konsumen. Pegawai harus melakukan sikap adil dan tidak membeda-bedakan antar masyarakat.

CONCLUSION/KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti mengenai kualitas pelayanan publik Bidang Administrasi Kependudukan Desa Warujaya yang terdiri dari 5 (lima) indikator yaitu terkait dimensi bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*realibility*), ketanggapan (*Responsivenness*), jaminan (*Assurance*), dan yang teakhir empati (*Emmphaty*) maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut: 1. Bukti fisik (*tangible*), fasilitasi pendukung pelayanan sudah memadai seperti adanya staff ruang pelayanan, meja, kursi, komputer, print, dan ruang tunggu untuk untuk menunggu antrian. 2. Kehandalan (*Reliability*) pegawai merespon keluhan masyarakat dengan cukup baik dan menjalankan prosedur pelayanan sesuai dengan SOP yang ada di Desa Warujaya.. 3. Daya tanggap (*Responsiveness*) bahwa untuk tanggapan pegawai kepada masyarakat masih kurang baik karena masyarakat masih saja merasakan adanya diskriminasi disekitar lingkungannya. 4. Jaminan (*Assurance*) pegawai dalam melayani masyarakat terkait dengan jaminan tepat waktu masih perlu di diperbaiki agar masyarakat merasa nyaman dan mereka tidak merasakann kesusahan dalam kebutuhannya. 5. Empati (*Emphaty*) yaitu pegawai masih perlu dalam perbaikan dalam memberikan perhatian kualitas pelayanan agar terciptanya sebuah kualitas pelayanann yang baik dan memberikan kepuasan baik masyarakat yang melakukan pelayanan. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Desa Warujaya Kecamatan Depok Kabupatten Cirebon maka peneliti memberi saran:

1. Untuk pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Desa Warujaya sudah dikatakan baik. Akan tetapi perlu diadakannya peningkatan dalam pelengkapan fasilitas untuk lebih melengkapi sarana dan prasarana pendukung pelayanan desa, agar tercapainya pelayanan yang baik dan memuaskan.
2. Perlunya peningkatan dan perbaikan kembali yang dapat

dikoordinasikan oleh Kepala Desa dalam hal ini Ibu Kuwu desa Warujaya sehingga menumbuhkan kualitas pelayanann yang baik sehingga masyarakat bisa mnedapatkan pelayanann yang sesuai mereka harapkan.

3. Dimensi daya tanggap (Responsiveness) respon pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat belum cukup baik atau maksimal. Pemerintah desa diharapkan dapat mengadakan evaluasi rutin dan memberikan motivasi kepada perangnya agar mereka memiliki rasa tanggung jawab dan memiliki kedisiplinan untuk setiap tugas masing-masingnya, menghapus masa-masa pilwu yang sampai saat ini masih berlaku, agar terciptanya sebuah kualitas pelayanan publik yang baik.
4. Dimensi jaminan (Assurance) untuk jaminan dalam pegawai kantor desa kepada masyarakat masih adanya perlu di perbaiki atau ditingkatkan kembali. Terutama dalam pelayanan administrasi kependudukan perlu melakukan peningkatan kedisiplinan pegawai sehingga pelayanan dapat berjalan dan masyarakat bisa merasakan kepuasan dan bisa sesuai dengan sesuai apa yang mereka harapkan.
5. Dimensi empati (Empathy) mengenai memahami keinginan masyarakat dari perangkat Desa Warujaya dikatakan masih belum baik atau kurang. Baik dilihat yang sudah dijelaskan di dan dilihat dari hasil observasi dan wawancara peneliti dengan beberapa informan. Dimana masyarakat masih merasakan kurang daya empati pemerintah

desa kepada masyarakatnya. Jadi perlu adanya ditingkatkan kembali seperti pemerintah desa perlu diadakan atau rutin turun ke lingkungan masyarakat agar ada pendekatan antar pemerintah desa dengan masyarakatnya.

REFERENCES/DAFTAR PUSTAKA

- Lintang, R. (2016)., *Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Biro Perjalanan Pt. Pacto Tour Dan Travel Medan*. 7–31.
- Maisyarah, S. (2019)., *Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banjar Tahun 2019*.
- Hasanah, H. (2017)., *Teknik-Teknik Observasi (Sebuah Alternatif Metode Pengumpulan Data Kualitatif Ilmu-Ilmu Sosial)*. At-Taqaddum,
- Nawawi, M. (2018)., *Pentingnya Kualitas Aparat Pemerintah Desa Dalam Pembangunan Di Desa Bedilan Kecamatan Belitang Kabupaten Oku Timur*. *Jurnal Aktual*, 16(1), 28. <https://doi.org/10.47232/aktual.v16i1.4>
- NS Kusmatuti. (2018)., *Kinerja Pegawai dan Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Lurah Kadia Kecamatan Kadia Kota Kendari*”.
- Nuriyanto, N. (2014). *Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Indonesia, Sudahkah Berlandaskan Konsep “Welfare State”?* *Jurnal Konstitusi*, 11(3), 428–453.
- Ririn Arifah. (2014). *Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Gamping*. 634.

- Ristiani, I. Y. (2020). *Manajemen Pelayanan Publik Pada Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat. Coopetition: Jurnal Ilmiah Manajemn*, XI(2), 165–178.
- Rukayat, Y. (2018)., *Konsep Pelayanan. Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 287.
- Sati, N. I. (2020)., *Ketetapan Mpr Dalam Tata Urutan Peraturan Perundang-Undangan Di Indonesia. Jurnal Hukum & Pembangunan*, 49(4), 834.
- Sukmawati, I. (2015)., *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dimediasi Kepuasan Pelanggan Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pt Air Manado. Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*,