

ABSTRAK

Dehan Indrawahyu, 1188010042, 2025 : Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Purwakarta Kabupaten Purwakarta

Pelayanan publik sebagaimana yang tertuang dalam Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 tentang Pelayanan Publik, mencakup serangkaian tindakan yang dilakukan untuk memenuhi tuntutan pelayanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku, dengan mengutamakan rasa keadilan bagi seluruh warga negara dan penduduk. Hal ini meliputi penyediaan barang, jasa dan berbagai jenis pelayanan publik oleh para penanggungjawab penyelenggaraan pelayanan publik.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa kualitas pelayanan administrasi kependudukan di kecamatan Purwakarta Kabupaten Purwakarta, berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry (1990) yaitu *tangible* (bukti fisik); *reliability* (keandalan); *responsiveness* (daya tanggap); *assurance* (jaminan) dan *empathy* (empati).

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang bersifat deskriptif dengan pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Informan terdiri dari dua aparatur pemerintah kecamatan purwakarta dan lima masyarakat sebagai penerima layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Dimensi *tangible* cukup memadai dengan fasilitas ruang tunggu yang nyaman, namun akses untuk penyandang disabilitas masih kurang; (2) Dimensi *reliability* terpenuhi dengan penyelesaian dokumen sesuai standar prosedur operasional, meskipun terdapat kendala akibat kelengkapan dokumen; (3) Dimensi *responsiveness* menunjukkan pelayanan cepat dengan dukungan platform digital SIPELAKAT, akan tetapi pemanfaatan saluran pengaduan masih rendah; (4) Dimensi *assurance* tercermin dari kompetensi dan profesionalisme pegawai dengan waktu penyelesaian dokumen 1 – 4 hari kerja; (5) Dimensi *empathy* menjadi kekuatan utama dengan pelayanan adil, tidak diskriminatif, dan inisiatif seperti program *Nganjang ka Warga*.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Administrasi Kependudukan, Kecamatan Purwakarta, SERVQUAL

ABSTRACT

Dehan Indrawahyu, 1188010042, 2025 : Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Purwakarta Kabupaten Purwakarta

Public services, as stipulated in Article 1 of Law Number 25 of 2009 concerning Public Services, encompass a series of actions taken to meet service demands in accordance with applicable regulations, prioritizing a sense of justice for all citizens and residents. This includes the provision of goods, services, and various types of public services by those responsible for implementing public services.

This study aims to analyze the quality of population administration services in Purwakarta District, Purwakarta Regency, based on the five dimensions of service quality according to Zeithaml, Parasuraman, and Berry (1990): tangible (physical evidence); reliability; responsiveness; assurance; and empathy.

This study used a descriptive qualitative approach, collecting data through interviews, observation, and documentation. Informants consisted of two Purwakarta District government officials and five community members as service recipients. The results indicate that: (1) the tangible dimension is quite adequate, with comfortable waiting room facilities, but access for people with disabilities is still lacking; (2) The reliability dimension is met by completing documents according to standard operating procedures, despite obstacles due to incomplete documents; (3) The responsiveness dimension demonstrates fast service with the support of the SIPELAKAT digital platform, however, utilization of complaint channels is still low; (4) The assurance dimension is reflected in the competence and professionalism of employees with document completion times of 1-4 working days; (5) The empathy dimension is a key strength with fair, non-discriminatory service and initiatives such as the Nganjang ka Warga program.

Keywords : Service Quality, Population Administration, Purwakarta District, SERVQUAL