

## ABSTRAK

### **Santika Gumelar 1178010221 : Pelayanan Publik Melalui Yandesduk Desa Canguang Kecamatan Rancaekek Kabupaten Bandung**

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh adanya amanat Bupati yang termaktub dalam Peraturan Bupati Bandung Nomor 2 Tahun 2019 Tentang Persyaratan dan tata cara pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil di kabupaten Bandung, Pemerintah Kabupaten Bandung membuat suatu kebijakan untuk memanfaatkan alat bantu pelayanan penggunaan teknologi layanan informasi jaringan internet sebagai langkah membantu pemerintah desa pada setiap daerah untuk melakukan pekerjaan pencatatan kependudukan, dan melakukan penginputan data kependudukan sesuai dengan berbagai standar operasional prosedur yang ditetapkan, Bukti fisiknya yaitu dengan membuat Aplikasi layanan pengelolaan kependudukan desa secara online bernama “Aplikasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Online” Atau bisa juga disingkat YANDESDUK.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan publik di Desa Canguang Kecamatan Rancaekek Kabupaten Bandung yang sedang menggunakan aplikasi web pelayanan administrasi kependudukan desa berbasis online yandesduk berdasarkan dimensi kualitas pelayanan yaitu, Berwujud (Bentuk Fisik), Keandalan, Ketanggapan, Jaminan, dan Empati.

Teori yang digunakan adalah teori yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry mengenai kualitas pelayanan yang memiliki lima dimensi untuk mengetahui faktor-faktor yang menyebabkan optimal dan tidak optimalnya penyelenggaraan pelayanan publik. Apabila penggunaan aplikasi yandesduk pada pelayanan publik Desa Canguang dapat dikatakan baik, maka premisnya mengikuti dimensi kualitas pelayanan. Teori ini relevan digunakan karena pelayanan yang diselenggarakan dan aplikasi yandesduk sebagai alat bantu pelayanan masuk pada dimensi kualitas pelayanan.

Penelitian ini menggunakan Metode deskriptif dengan jenis data kualitatif. Metode ini digunakan untuk menguraikan, menganalisis, dan mengungkapkan fenomena yang terjadi dilapangan. Data primer yang peneliti dapatkan merupakan hasil dari wawancara dan observasi dilapangan. Sedangkan data sekunder diperoleh dari buku, kajian literatur, jurnal, studi kepustakaan dan arsip lainnya yang relevan digunakan dengan kegiatan penelitian.

Hasil penelitian ini menunjukkan pelayanan publik menggunakan Aplikasi Yandesduk belum sepenuhnya optimal dipergunakan oleh aparatur Staf Administrasi Pemerintahan Desa, penulis memiliki dugaan hal tersebut disebabkan belum adanya korelasi faktor-faktor yang mendukung pelayanan publik. di Kantor Desa Canguang telah ditemukan bukti Fisik (sarana dan prasarana) yang belum optimal, keandalan pelayanan yang belum optimal, daya tanggap pelayanan cukup baik, jaminan pelayanan cukup baik, empati pelayanan cukup baik. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan belum optimal.

**Kata Kunci : E-Government, Yandesduk, Kualitas Pelayanan.**

## ABSTRACT

### **Santika Gumelar 1178010221: The Public Service Through Yandesduk In Cangkuang Village, Rancaekek District Of Bandung Regency**

The research is conducted and inspired by the mandate of the Regent which contains in Peraturan Bupati Bandung Nomor 2 Tahun 2019 Tentang Persyaratan dan tata cara pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil di kabupaten Bandung. Bandung Regency Government made a policy to utilize service tools by using internet network information service technology as a method to assist village governments in each region to carry out all related population registration work as

well as inputting population data in accordance with various standard operating procedures established. The web application becomes solid evidence as the ultimate tool in managing data population in so-called area. The web service called "Online-Based Population Administration Service Application" abbreviated as YANDESDUK. The purpose of this study was to determine the quality of public services in Cangkuang Village, Rancaekek District, Bandung Regency who are currently using the Yandesduk online-based village population administration service web application based on the dimensions of service quality, namely, Tangible (Physical Form), Reliability, Responsiveness, Guarantee, and Empathy.

The theory used in this research created by Parasuraman, Zeithaml, and Berry regarding service quality which has five dimensions to determine whether the public service is optimal and good enough in Cangkuang Village. If the use of the Yandesduk application is considered good, then the premise is compatible with dimensions of service quality. This theory is suitable to use because the services tools that are utilized and integrated in society is relevant towards dimensions of service quality. This study uses a descriptive method with qualitative data types.

This method is used to describe, analyze, and reveal phenomena that occur in the field. The primary data that the researcher got was the result of interviews and field observations. While secondary data is obtained from books, literature studies, journals, literature studies and other archives that are relevant to research activities.

The results of this study indicate that public services using the Yandesduk Application have not been optimally used by the Village Government Administrative Staff apparatus, the authors presume that this is due to the absence of correlation of factors that support public services. As the final result for the result, the researcher finds out that in Cangkuang Village Office, physical evidence (facilities and infrastructure), and service reliability are not properly utilized while service responsiveness is quite good. This also comply to the service guarantee and service empathy that turns out to be quite good as well for the rest of the result. Thus, it can be concluded that the quality of the entire services above has not meet the expectation.

**Keywords: E-Government, Yandesduk, Service Quality.**