

---

# KUALITAS PELAYANAN SISTEM VALIDASI DATA SEBAGAI PENUNJANG ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN PADA PEMERINTAHAN DESA DI KECAMTAN CIMALAKA KABUPATEN SUMEDANG

**Bagus Brilian**

Universitas Sebelas April

---

## Article Info

### Article history:

Received Aug 30, 2024

Revised Okt 20, 2024

Accepted Des 12, 2024

---

### Keywords:

*Public Administration*

*Service Quality*

*Data Validation System*

*Population Administration*

---

## ABSTRACT

An up to date and accurate population data base will support the planning of government, development, and correctional activities, thus requiring a population data validation system as a form of updating by improving service quality optimally. The purpose of this study is to determine the extent to which the quality of service of the data validation system as a support for population administration in the village government in Cimalaka District, Sumedang Regency can be achieved and what are the inhibiting factors and efforts to improve the quality of these services. This research uses qualitative methods with descriptive analysis. Informants were determined using purposive sampling technique. With research informants, namely the general service section of Cimalaka Subdistrict, general service heads of licin village, nyalindung village, cibereum kulon village, and community leaders in the three villages. The data collection techniques used were observation, interview, documentation, and triangulation. While the data processing procedure in this study uses data reduction, data display, data conclusion drawing/verification. Based on the results of the study, it is concluded that the quality of service of the validation system in Cimalaka District, Sumedang Regency can be said to be quite good, but there are still factors inhibiting the quality of service, namely there is no special socialization program because it is related to the budget, in terms of service facilities, namely slow internet networks and poor server conditions, and low work standards to achieve data updating targets. There are efforts to overcome obstacles, namely the need to design and prepare the amount of costs incurred to create a special socialization program, the need to increase the accuracy of internet access from 20 mbps to 100 mbps and increase server hosting capacity to minimize errors. The suggestions in this study include budgeting to improve supporting facilities and facilities, making information boards related to service requirements and procedures, need to increase public awareness of the importance of one NIK one name personal identification data.



Copyright © 2024 JRPA. All rights reserved.

---

## Corresponding Author:

Bagus Brilian

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Sebelas April

Jl. Angkrek Situ No. 19 Kelurahan Situ - Sumedang

Email: [bagusbrilian8@gmail.com](mailto:bagusbrilian8@gmail.com)

---

## 1. INTRODUCTION

Kualitas pelayanan merupakan suatu masalah yang tidak dapat dipisahkan dari pelaksanaan pelayanan publik yaitu memberikan pelayanan kepada masyarakat yang harus mewujudkan salah satu tujuan negara yaitu menciptakan kesejahteraan masyarakat. Namun kenyataannya masih banyak masyarakat yang kurang puas dengan pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah, seperti pelayanan yang kurang memadai, prosedur yang berbelit-belit, tidak ada jangka waktu penyelesaian, biaya yang harus dikeluarkan, persyaratan yang tidak transparan, sikap kurang responsif serta banyak faktor yang menyebabkan pelayanan publik tidak berjalan sesuai dengan yang diinginkan dan akhirnya membuat citra buruk pada pengelolaan pelayanan publik di mata masyarakat. Oleh karena itu, pemerintah harus berupaya untuk membuat inovasi agar penyelenggaraan pelayanan publik secara berkesinambungan dapat mewujudkan pelayanan yang bersifat prima dan berkualitas. Karena kualitas pelayanan dimaknai juga sebagai kepuasan dari penerima layanan.

Sebelumnya dalam penyelenggaraan pelayanan publik terutama untuk pemutakhiran/coklit (pencocokan dan penelitian) data kependudukan yang bersifat administratif terkesan lama dan berbelit-belit, kemudian dalam rangka membangun dan meningkatkan tertib Administrasi Kependudukan (PP 37 tahun 2007 pasal 13, UU No.23 thn 2006), Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kabupaten/Kota melaksanakan sebuah terobosan baru dengan sebuah Validasi Data Penduduk yang dapat membantu kinerja perangkat desa serta Kecamatan dalam melayani masyarakat yang akan melakukan *updating* data kependudukan. Namun masih perlu dianalisis apakah sistem validasi data sudah mampu meningkatkan pelayanan publik pada pemerintahan desa, kendala-kendala apa yang dihadapi pada saat mengoperasikan sistem validasi data, upaya apa yang dilakukan oleh Kecamatan Cimalaka dan Pemerintahan Desa untuk mengatasi hambatan setelah adanya sistem validasi data sebagai penunjang pelayanan publik.

Berdasarkan observasi di lapangan, peneliti melihat adanya indikasi atau fenomena masalah yang berkaitan dengan Kualitas Pelayanan Sistem Validasi Data Sebagai Penunjang Administrasi Kependudukan Pada Pemerintahan Desa di Kecamatan Cimalaka Kabupaten Sumedang dengan indikasi atau fenomena masalah sebagai berikut:

1. Kondisi jaringan dan server yang bermasalah pada saat melakukan pelayanan secara online menggunakan sistem validasi data kependudukan, dapat mengakibatkan pelayanan tidak efektif dan tidak berjalan sebagaimana mestinya.
2. Tidak maksimalnya sosialisasi kepada masyarakat terkait persyaratan *updating* data kependudukan melalui sistem validasi data. Sehingga masyarakat kurang memahami terkait prosedur pelayanan dan persyaratan yang ada di desa nya masing-masing.

Realisasi *updating* data di Kecamatan Cimalaka yang belum memenuhi target yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil). Hal ini disebabkan karena operator sistem validasi data di setiap desa tidak tepat waktu dalam melakukan pelaporan kepada pihak Kecamatan sesuai dengan tenggat waktu yang telah ditentukan.

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan di atas, maka peneliti menguraikan ke dalam fokus penelitian, antara lain:

1. Kualitas pelayanan sistem validasi data kependudukan difokuskan pada bagian kondisi tangible pelayanan, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy.
2. Faktor penghambat kualitas pelayanan difokuskan pada perspektif organisasi, kemampuan dan keterampilan, serta sarana pelayanan.
3. Faktor upaya untuk mengatasi hambatan difokuskan pada perspektif organisasi, kemampuan dan keterampilan, serta sarana pelayanan.

Menurut *American Society for Quality Control* (Mulyawan, 2016: 217) "Kualitas pelayanan adalah totalitas bentuk dan karakteristik barang atau jasa yang menunjukkan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang tampak jelas maupun tersembunyi." Proses peningkatan kualitas pelayanan publik perlu dilakukan penilaian untuk mengetahui tingkat keberhasilan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik tersebut, penilaian terhadap keberhasilan peningkatan kualitas pelayanan publik tersebut dapat diukur melalui lima dimensi, Menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry (dalam Maulidiah, 2014:98) yaitu;

1. *Tangibles*, tercermin pada fasilitas fisik, peralatan, personil dan sarana komunikasi.
2. *Reliability*, kemampuan memenuhi pelayanan yang dijanjikan secara terpercaya, tepat.
3. *Responsiveness*, kemauan untuk membantu pelanggan dan menyediakan pelayanan yang tepat.
4. *Assurance*, pengetahuan dari para pegawai dan kemampuan mereka untuk menerima kepercayaan dan kerahasiaan.
5. *Empathy*, perhatian individual diberikan oleh perusahaan kepada pelanggan.

Dalam pelaksanaan pelayanan publik terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan sistem validasi data merujuk kepada Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Menurut Moenir dalam Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia (2014:88-119) faktor pendukung dan penghambat dalam pelayanan umum, meliputi hal-hal sebagai berikut:

1. Faktor organisasi
2. Faktor kemampuan dan keterampilan
3. Faktor sarana pelayanan

Adapun tujuan dari penelitian yang peneliti lakukan yaitu untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan Sistem Validasi Data sebagai penunjang administrasi kependudukan dalam proses pelayanan pada pemerintahan desa di Kecamatan Cimalaka Kabupaten Sumedang, serta apa saja faktor penghambat dan upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan pada Kualitas Pelayanan Sistem Validasi Data dalam proses pelayanan pada pemerintahan desa di Kecamatan Cimalaka Kabupaten Sumedang.

## 2. METHOD

Dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif. metode penelitian kualitatif sering disebut metode penelitian naturalistik karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah (*natural setting*) dan hasil dari penelitian kualitatif lebih menekankan pada makna daripada generalisasi.

Menurut Bogdan dan Biklen (2016: 54) “Penelitian kualitatif adalah salah satu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa ucapan atau tulisan dan perilaku orang-orang yang diamati.”

Populasi dalam penelitian ini adalah pegawai kantor Kecamatan Cimalaka, pegawai desa, dan masyarakat, serta yang menjadi informan penelitian berjumlah 7 orang yaitu diantaranya Kasi Pelayanan Umum Kecamatan Cimalaka, Kaur Pelayanan Umum Desa Licin, Kaur Pelayanan Umum Desa Nyalindung, Kaur Pelayanan Umum Cibereum Kulon, Tokoh Masyarakat Desa Licin, Tokoh Masyarakat Desa Nyalindung, Tokoh Masyarakat Desa Cibereum Kulon, dengan menggunakan teknik *Purposive sampling*. *Purposive sampling* menurut Sugiyono (2018:138) adalah “pengambilan sampel dengan menggunakan beberapa pertimbangan tertentu sesuai dengan kriteria yang diinginkan untuk dapat menentukan jumlah sampel yang akan diteliti.”

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan cara Studi Kepustakaan, Studi Lapangan yang terdiri dari observasi, wawancara mendalam, studi dokumentasi. Untuk mengelola hasil wawancara dan observasi, peneliti melakukan pengolahan data yang ditempuh dengan mengacu pada operasi dasar yang menghasilkan keluaran penting yang mengutip dari model Miles dan Huberman (dalam Sugiyono, 2017:247-252) yaitu *Data reduction* (reduksi data), *Data display* (penyajian data), *Conclusion drawing/Verification* (pemeriksaan kesimpulan atau verifikasi), dan *Triangulasi* (gabungan).

Penggunaan metode kualitatif dalam penelitian ini diharapkan data yang didapat lebih lengkap serta bermakna dan pasti, sehingga dapat memiliki kredibilitas yang tinggi agar tujuan penelitian dapat tercapai.

## 3. RESULTS AND DISCUSSION

Kualitas layanan bergantung pada kemampuan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat. Dalam industri jasa, kualitas atau mutu layanan mencakup cara produk atau jasa disajikan sesuai dengan standar yang berlaku di lokasi tertentu, dengan penyampaian yang minimalnya sesuai dengan ekspektasi masyarakat.

Dalam pembahasan mengenai kualitas pelayanan sistem validasi data sebagai penunjang administrasi kependudukan pada pemerintahan desa di Kecamatan Cimalaka Kabupaten Sumedang, peneliti merujuk pada dimensi-dimensi yang mempengaruhi kualitas pelayanan menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry (dalam Maulidiah, 2014 : 98) bahwa ada lima dimensi dalam menilai kualitas atau jasa pelayanan publik, yaitu *Tangibles* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Respons/Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati).

Faktor pendukung dan penghambat yang mempengaruhi kualitas pelayanan menurut Moenir dalam Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia (2014:88-119) meliputi hal-hal dalam Faktor Organisasi, Faktor Kemampuan dan Keterampilan, serta Faktor Sarana Pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara kepada tujuh informan, maka didapatkan gambaran mengenai kualitas pelayanan sistem validasi data sebagai penunjang administrasi kependudukan pada pemerintahan desa di Kecamatan Cimalaka Kabupaten Sumedang berdasarkan dimensi- dimensi Kualitas Pelayanan sebagai berikut.

### Hasil Penelitian Kualitas Pelayanan Sistem Validasi Data Sebagai Penunjang Administrasi Kependudukan Pada Pemerintahan Desa Di Kecamatan Cimalaka Kabupaten Sumedang

#### a) *Tangible* (Berwujud)

Dimensi ini mencakup kemampuan suatu layanan untuk secara konkret menunjukkan keberadaannya di masyarakat. Penampilan dan kondisi sarana fisik perusahaan serta lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari kualitas pelayanan yang diberikan. Ini mencakup fasilitas fisik tempat layanan, teknologi yang digunakan (peralatan dan perlengkapan), serta perilaku pegawai dalam melayani pengguna layanan.

- 1) Fasilitas. Fasilitas yang ada di kantor Kecamatan Cimalaka dan Pemerintahan Desa yaitu kondisi komputer sebagai sarana pelayanan masih layak untuk digunakan, jaringan internet atau wifi dan juga server yang dapat digunakan, meskipun sering terjadi kendala pada saat melakukan pelayanan.
  - 2) Personil. Kualifikasi pegawai yang dibutuhkan untuk mengoperasikan sistem validasi data sudah cukup mempunyai, yaitu pegawai yang telah mengikuti bimtek dan memiliki SK. Walaupun pada kenyataannya tidak semua pegawai mengikuti bimtek atau pelatihan untuk pengoperasian sistem validasi data
- b) Reliability (Kehandalan)**
- Reliability* adalah kemampuan untuk memberikan layanan sesuai dengan yang dijanjikan dan akurat. Pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan harapan konsumen, termasuk ketepatan waktu, konsistensi dalam layanan kepada setiap pelanggan, dan minim kesalahan.
- 1) Mampu menerapkan standar pelayanan yang sesuai. Kehandalan petugas pada pelaksanaan pelayanan sistem validasi data bisa dikatakan baik, hal tersebut dapat dilihat dari faktor pendorongnya dikarenakan pegawai bidang pelayanan perlu bekerja sesuai dengan SOP yang berlaku.
  - 2) Keahlian petugas menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. Sudah seluruh pegawai bidang pelayanan bisa menggunakan komputerisasi dalam proses pelayanan. Terutama dalam pengoperasian sistem validasi data, pegawai dituntut untuk bisa paham mengenai seluruh fitur yang harus digunakan.
- c) Responsiveness (Respon/Ketanggapan)**
- Kecepatan dan kebijakan dalam membantu konsumen serta memberikan layanan yang cepat. Respon yang profesional dan cepat dalam mengatasi masalah pelayanan dapat meningkatkan persepsi positif terhadap kualitas layanan.
- 1) Pelayanan dengan cepat dan cermat. Dalam pelayanan sistem validasi data yang berkaitan dengan SDM, dalam melayani pengguna layanan petugas pelayanan kemampuan pegawai sudah sesuai karena harus melakukan pelayanan sesuai dengan SOP yang ditetapkan guna melakukan pelayanan dengan cepat dan cermat.
  - 2) Respons keluhan masyarakat. Pegawai atau operator sudah cekap tanggap dan memaksimalkan membantu masyarakat. Pegawai harus memahami secara detil mengenai bantuan apa yang harus diberikan kepada masyarakat yang mengalami kendala pada saat proses pelayanan.
- d) Assurance (Jaminan dan Kepastian)**
- Pengetahuan dan perilaku yang membangun kepercayaan konsumen terhadap kemampuan penyedia layanan. Ini penting karena mengatasi ketidakpastian konsumen terhadap kualitas layanan yang tinggi.
- 1) Jaminan kemudahan pelayanan. Tingkat kemudahannya sudah terjamin, faktor pendorongnya karena inovasi yang diberikan oleh pemerintah ini bertujuan untuk mempermudah dan memangkas waktu dalam melakukan pelayanan.
  - 2) Jaminan keamanan data dalam pelayanan. Jaminan tingkat keamanan data dalam pelayanan belum diketahui, terutama pada pemerintahan desa. Karena kebocoran data bisa saja terjadi, hal ini dikarenakan untuk mengakses sistem validasi data cukup dengan *log in* menggunakan *user name* dan *password* saja, yang memungkinkan semua perangkat desa bisa mengakses Sistem validasi data tersebut dengan berbagai tujuan.
- e) Empathy (Empati)**
- Kemampuan untuk memberikan perhatian individual kepada konsumen, memperhatikan kebutuhan mereka, dan memahami perspektif mereka. Ini mencakup pendekatan yang sensitif dan penuh perhatian terhadap konsumen serta kemampuan untuk membangun rasa aman dan kepercayaan.
- 1) Pegawai memberikan rekomendasi yang tepat. Peran para pegawai sudah sesuai dalam memenuhi kebutuhan masyarakat selalu memberikan rekomendasi yang tepat kepada masyarakat yang akan melakukan updating data kependudukan, hal ini dikarenakan tidak seluruh masyarakat mengetahui tentang berbagai persyaratan yang harus dibawa dan prosedur pelayanan yang harus ditempuh.
  - 2) Pegawai ramah. Sikap yang ditunjukkan pegawai saat melayani masyarakat sudah sesuai yaitu selalu menunjukkan sikap ramah dan sopan santun dalam melakukan pelayanan sistem validasi data kependudukan.

### **Hasil Penelitian Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Sistem Validasi Data Sebagai Penunjang Administrasi Kependudukan Pada Pemerintahan Desa Di Kecamatan Kabupaten Sumedang**

Penerapan Sistem Validasi Data pada Pemerintahan Desa di Kecamatan Cimalaka Kabupaten Sumedang masih terdapat kendala dalam pelaksanaannya yaitu sebagai berikut.

#### **1. Organisasi**

Organisasi yang dimaksud di sini ialah mengorganisir fungsi pelayanan baik dalam bentuk struktur maupun mekanismenya yang akan berperan dalam mutu dan kelancaran pelayanan.

- a) Sosialisasi. Hambatannya apabila membuat program sosialisasi ke masyarakat terkait updating data kependudukan terletak pada anggaran atau biaya yang harus dikeluarkan.

- b) Standar Pelaksanaan Pekerjaan. Terdapat hambatan dalam standar pelaksanaan kerja, karena untuk mencapai target *updating* data perlu meningkatkan program kerja seperti membuat program sosialisasi kepada masyarakat, membuat program baru untuk peningkatan literasi dan pemahaman masyarakat terkait *updating* data kependudukan.

## 2. Kemampuan dan Keterampilan

Faktor kemampuan dan keterampilan yaitu kemampuan dan keterampilan petugas dalam melaksanakan pekerjaan.

- a) Kemampuan Pengetahuan. Tidak ada hambatan dalam kemampuan pengetahuan karena pegawai yang tidak mengikuti bimtek selalu berkoordinasi dengan desa lain terkait sistem validasi data, pegawai juga selalu belajar lebih untuk meningkatkan pengetahuan.
- b) Kemampuan Bertanggungjawab. Tanggung jawab untuk merealisasikan pelaporan *updating* data kependudukan tidak menjadi suatu hambatan, karena pelaporan dilakukan setiap awal bulan dari tanggal 1-10. Apabila pegawai desa tidak tepat waktu dalam merealisasikan pelaporan maka akan ditegur dan di ingatkan terus menerus oleh pihak kecamatan di dalam grup whatsapp.

## 3. Sarana Pelayanan

Faktor sarana yaitu segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu.

- 1) Sarana Penunjang. Kondisi jaringan internet yang kurang baik dan terjadi gangguan pada saat melakukan pelayanan menggunakan sistem validasi data, ini dapat mengakibatkan tidak berjalannya pelayanan secara online.
- 2) Kualitas Sarana Pelayanan. Hambatan pada kualitas server yang kurang baik dan sering terjadi error, sehingga sistem tidak dapat dibuka dan tidak dapat digunakan untuk melakukan pelayanan melalui sistem validasi data. Yang mengakibatkan pelayanan tidak berjalan dengan efektif dan efisien.

## Hasil Penelitian Upaya Mengatasi Hambatan Dalam Kualitas Pelayanan Sistem Validasi Data Sebagai Penunjang Administrasi Kependudukan Pada Pemerintahan Desa Di Kecamatan Cimalaka Kabupaten Sumedang

Penerapan Sistem Validasi Data pada Pemerintahan Desa di Kecamatan Cimalaka Kabupaten Sumedang Oleh karena itu perlu adanya upaya untuk mengatasi kendala dan hambatan yang ada. Hal ini dapat diatasi dengan upaya sebagai berikut

### 1. Organisasi

- a) Sosialisasi. Upaya yang dapat dilakukan untuk memaksimalkan sosialisasi yaitu pihak kecamatan perlu berkoordinasi dengan pihak desa terkait pembuatan program sosialisasi khusus kepada masyarakat yang belum melakukan *updating* data. Serta menyusun rancangan berasaran anggaran atau biaya yang perlu dikeluarkan untuk membuat program sosialisasi tersebut.
- b) Standar Pelaksanaan Pekerjaan. Standar pelaksanaan kerja perlu di tingkatkan guna tercapainya target *updating* data kependudukan dengan cara memaksimalkan sosialisasi kepada masyarakat, membuat program baru untuk peningkatan literasi dan pemahaman masyarakat terkait *updating* data kependudukan. Sehingga target bisa dapat dicapai sesuai dengan harapan.

### 2. Kemampuan dan Keterampilan

- a) Kemampuan Pengetahuan. Dapat disimpulkan bahwa upaya yang dapat ditingkatkan untuk pegawai yang tidak mengikuti bimtek yaitu pegawai perlu berkoordinasi dengan desa lain terkait sistem validasi data, pegawai perlu belajar lebih untuk meningkatkan pengetahuan, perlu adanya program bimtek yang baru dari pihak kecamatan karena melihat adanya regenerasi pegawai desa bidang pelayanan.
- b) Kemampuan Bertanggungjawab. Upaya yang dilakukan sebagai bentuk tanggung jawab yang dilakukan oleh pihak desa apabila tidak tepat waktu dalam merealisasikan pelaporannya yaitu pegawai desa harus sesegera mungkin melaporkan apabila terlambat dalam pengumpulan, sebelum dikenakan teguran oleh pihak kecamatan.

### 3. Sarana Pelayanan

- a) Sarana Penunjang. Upaya yang dapat dilakukan untuk mengatasi gangguan pada jaringan internet saat melakukan pelayanan yaitu pihak desa dan pihak kecamatan perlu menambah kecepatan akses internet pada WIFI seperti dari 20 mbps menjadi 50 mbps atau lebih. Tetapi untuk meminimalisir hal itu terjadi lagi, maka harus menggunakan wifi cadangan dengan jenis yang berbeda. Sehingga apabila terjadi gangguan akan ada penggantinya.
- b) Penambahan kapasitas hosting yang digunakan. Upaya yang dapat dilakukan untuk mengatasi gangguan pada server, biasanya langsung menghubungi pihak disdukcapil dan diskominfosanditik terkait permasalahan yang terjadi untuk segera diperbaiki. Supaya hal itu tidak terjadi lagi maka perlu

adanya penambahan kapasitas hosting server pada sistem validasi data kependudukan supaya meminimalisir terjadinya error.

#### 4. CONCLUSION

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan sebagaimana telah diuraikan pada Bab IV (empat) mengenai kualitas pelayanan sistem validasi data sebagai penunjang administrasi kependudukan pada pemerintahan desa di Kecamatan Cimalaka Kabupaten Sumedang, maka peneliti dapat menarik beberapa kesimpulan bahwa pelayanan sistem validasi data sebagai penunjang administrasi kependudukan pada pemerintahan desa sudah terlaksana dengan baik. Antara lain didukung oleh dimensi *tangible* (berwujud), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (respon/tanggapan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Hal tersebut terlihat dari adanya fasilitas yang memadai yaitu komputer, wifi, ruang tunggu yang layak untuk digunakan, memiliki pegawai yang memenuhi kualifikasi yaitu memiliki SK dan bermutu tanpa adanya diskriminasi.

Adapun hambatan yang dihadapi dalam pelayanan sistem validasi data kependudukan pada pemerintahan desa di Kecamatan Cimalaka Kabupaten Sumedang yaitu pertama tidak ada program sosialisasi khusus karena biaya atau anggaran, kedua standar pelaksanaan kerja yang belum memaksimalkan program, ketiga yaitu jaringan internet yang kurang baik dan gangguan pada server yang sering error.

Adapun strategi yang dilakukan yaitu, pertama pihak kecamatan perlu berkoordinasi dengan pihak desa terkait pembuatan program sosialisasi khusus kepada masyarakat yang belum melakukan updating data, serta menyusun rancangan berdasar anggaran atau biaya yang perlu dikeluarkan untuk membuat program sosialisasi tersebut; kedua standar pelaksanaan kerja perlu di tingkatkan guna tercapainya target updating data kependudukan dengan cara memaksimalkan sosialisasi kepada masyarakat, membuat program baru untuk peningkatan literasi dan pemahaman masyarakat terkait updating data kependudukan; ketiga pihak desa dan pihak kecamatan perlu menambah kecepatan akses internet pada WIFI seperti dari 20 mbps menjadi 100 mbps atau lebih, dan untuk mengatasi server maka perlu adanya penambahan kapasitas hosting server pada sistem validasi data kependudukan supaya meminimalisir terjadinya error.

Berdasarkan kesimpulan di atas, beberapa saran yang dapat dijadikan rekomendasi, yaitu:

1. Melakukan penganggaran untuk meningkatkan fasilitas dan sarana penunjang yang lebih baik, dengan peningkatan kapasitas jaringan internet pada kantor pelayanan serta meningkatkan server yang lebih baik guna menciptakan pelayanan yang bermutu, efektif, dan efisien.
2. Membuat banner atau mading tentang alur pelayanan dan kelengkapan persyaratan updating data kependudukan yang dipajang di depan ruangan pelayanan kantor Kecamatan maupun kantor Desa serta lebih mengoptimalkan sosialisasi mengenai prosedur pelayanan sistem validasi data melalui peran kepala desa dan perangkat desa pada saat forum minggon. Untuk lebih lanjut mensosialisasikan mengenai prosedur pelayanan sistem validasi data melalui media lainnya.
3. Perlu meningkatkan kesadaran masyarakat akan kepentingan data induk pribadi yaitu one NIK one Name agar mempermudah proses pengajuan berbagai kebutuhan administrasi, dapat dilakukan dengan cara Kecamatan Cimalaka bersama Pemerintahan Desa harus rutin melaksanakan sosialisasi kepada masyarakat mengenai hal tersebut.

#### REFERENCES

- Akadun. 2005. Pemberdayaan Birokrasi Pemerintah: Upaya meningkatkan Kinerja Pelayanan Pemerintah yang Efektif. Bandung: CV. Maulana.
- Akadun. 2019. Administrasi Perusahaan Negara. Bandung: Alfabeta.
- Akadun. 2020. Keberlanjutan Pelayanan Air Bersih di Perumda Air Minum Tirta Medal Kabupaten Sumedang. *Jurnal of Regional Publik Administration*.
- Hardiansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya)*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hayat. 2019. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Helaluddin. 2019. *Analisis Data Kualitatif*. Jurnal riset Sekolah Tinggi Filsafat Jaffray.
- Hermayanty, Irma, dan Dhesti Widya NN. (2018). *Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang*. Jurnal Administrasi Negara.
- Keban, Y. T. 2019. *ENAM DIMENSI STRATEGIS ADMINISTRASI PUBLIK KONSEP, TEORI DAN ISU*. Yogyakarta: GAVA MEDIA.
- Maulidiah, S. 2014. *Pelayanan Publik: Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)*. Bandung: CV. Indah Prahasta.
- Moenir. 2014. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mulyawan. 2016. *Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Bandung: UNPAD Press.

- Nashuddin. 2016. *Manajemen dan Kepemimpinan dalam Kebijakan Publik*. Mataram: Sanabil.
- Nastiti. 2019. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome*. Jurnal riset Universitas Negeri Semarang.
- Nugraha. 2023. *Kualitas Pelayanan Administrasi Pertanahan di Kecamatan Cimalaka Kabupaten Sumedang*. Sumedang: UNSAP
- Rokhim, A. M. 2014. *Pelayanan Publik Menuju Upaya Pemerintahan Yang Baik (Good Governance)*. Jurnal riset Universitas Negeri Semarang, 11.
- Santosa. 2017. *Administrasi Publik: Teori dan Aplikasi Good Governance*. Bandung: Refika Aditama.
- Sellang. 2016. *Administrasi dan Pelayanan Publik Antara Teori dan Aplikasinya*. Yogyakarta: Ombak.
- Silalahi. 2017. *Studi Tentang Ilmu Administrasi: Konsep, Teori, dan Dimensi*. Bandung: SINAR BARU ALGENSINDO.
- Silalahi. 2019. *Studi tentang Ilmu Administrasi*. Bandung: Sinar Baru Algensindo.
- Sugiyono. 2012. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sulastri. 2021. *Pengaruh Pembinaan Terhadap Peningkatan Kualitas Hidup PMKS di Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan, dan Perlindungan Anak Kabupaten Sumedang*. Jurnal of Regional Publik Administration.
- Thawil. 2020. *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan*. Jurnal riset Universitas Siliwangi.