

## ABSTRAKS

### **Rosti: “Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Masyarakat Terdampak Pembangunan Waduk Jatigede Di Kecamatan Jatigede Kabupaten Sumedang”.**

Pelayanan administrasi kependudukan sebagai salah satu kegiatan dari pelayanan publik. Peran penting adanya peraturan administrasi kependudukan di harapkan mampu menyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan secara efektif. Dalam rangka mewujudkan pelayanan administrasi kependudukan yang optimal Pemerintahan Kabupaten Sumedang mengeluarkan Peraturan Daerah Kabupaten Sumedang/No. 1 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan Hak dan Kewajiban Penduduk. Namun pelayanan administrasi kependudukan di Jatigede tidak berjalan secara optimal diakibatkan dari pembangunan Waduk Jatigede yang memutus akses beberapa wilayah desa di Kecamatan Jatigede yang mengakibatkan terhambatnya pelayanan administrasi kependudukan, maka dalam hal ini perlu di tindak lanjuti agar pelayanan administrasi kependudukan dapat berjalan maksimal.

Tujuan Penelitian ini adalah mengetahui bagaimana bukti fisik, kehandalan, empati dan daya tanggap yang di berikan oleh Kecamatan Jatigede sebagai pihak penyelenggara pelayanan yang dimana pelayanan tersebut sudah memumpuni atau malah sebaliknya pelayanan tersebut justru tidak sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang terkena dampak pembangunan Waduk Jatigede terkhususnya dalam aspek pelayanan administrasi kependudukan.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori kualitas pelayanan menurut Zethml dan Berry yang di kutip oleh Hardiyansyah (Hardiyansyah 2011) dalam buku yang berjudul Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator Dan Implementasinya yang memiliki 5 dimensi yaitu diantar: (1) bukti berwujud,(2) kehandalan,(3) daya tanggap,(4) jaminan serta (5) empati.

Metode penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Peneliti menggunakan metode ini yaitu didasari permasalahan yang berkaitan dengan masalah peneliti selanjutnya peneliti bertujuan untuk mendeskripsikan kejadian untuk megetahui bagaimana proses pelayanan administrasi kependudukan masyarakat yang terkena dampak Pembangunan Waduk Jatigede di Kecamatan Jatigede Kabupaten Sumedang.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan pada masyarakat terdampak pembangunan Waduk Jatigede di Kecamatan Jatigede Kabupaten Sumedang belum efektif. Karena pihak Kecamatan sebagai pihak penyelenggara belum mampu memenuhi kebutuhan masyarakat dalam pemenuhan administrasi kependudukan, kurangnya komunikasi dan perhatian kecamatan pada masyarakat terkena dampak pembangunan waduk Jatigede menjadi faktor utama tidak optimalnya pelayanan administrasi kependudukan.

**Kata Kunci: Pelayanan Administrai Kependudukan, Pada Masyarakat Terdampak Pembangunan Waduk Jatigede**

## ABSTRACT

**Rosti: "Population Administration Services for Communities Affected by the Construction of Jatigede Reservoir in Jatigede District, Sumedang Regency".**

Population administration service as an activity of public service. It is hoped that the important role of population administration regulations is to be able to carry out population administration services effectively. In order to realize optimal population administration services, the Sumedang Regency Government issued a Sumedang Regency Regional Regulation / No. 1 of 2019 concerning the Administration of Population Rights and Obligations of Residents. However, population administration services in Jatigede are not running optimally due to the construction of the Jatigede Reservoir which cut off access to several village areas in Jatigede District which resulted in obstruction of population administration services, so in this case it needs to be followed up so that population administration services can run optimally.

The purpose of this study is to find out how the physical evidence, reliability, empathy and responsiveness provided by Jatigede District as a service provider where the service is qualified or on the contrary, the service is not in accordance with the needs of the community affected by the construction of the Jatigede Reservoir especially in aspects of population administration services.

The theory used in this research is the theory of service quality according to Zethml and Berry quoted by Hardiyansyah (Hardiyansyah 2011) in a book entitled Public Service Quality, Concepts, Dimensions, Indicators and Implementation which has 5 dimensions, namely: (1) tangible evidence, (2) reliability, (3) responsiveness, (4) assurance and (5) empathy.

The research method used by researchers is a descriptive method with a qualitative approach. Researchers use this method, which is based on problems related to the problem of the researcher, then the researcher aims to describe the incident to find out how the process of population administration services for the community affected by the Jatigede Reservoir Development in Jatigede District, Sumedang Regency.

The results of this study indicate that population administration services for communities affected by the construction of Jatigede Reservoir in Jatigede District, Sumedang Regency are not yet effective. Because the sub-district as the organizer has not been able to meet the needs of the community in fulfilling population administration, the lack of communication and attention from the sub-district to the community affected by the construction of the Jatigede reservoir is the main factor for not optimal population administration services.

**Keywords: Population Administrative Services, for Communities Affected by the Construction of Jatigede Reservoir**