



Kualitas Pelayanan Publik pada Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gorontalo

Rahmat Rifki Towana^{1*}, Ismet Sulila², Yakob Noho Nani³

¹⁻³Jurusan Administrasi Publik, Universitas Negeri Gorontalo, Indonesia

*Penulis Korespondensi: isaltoana140@gmail.com

Abstract. *This study aims to determine and analyze the Quality of Public Services in Making Birth Certificates at the Population and Civil Registration Office of Gorontalo City. Viewed from the aspects: (1) Tangible (Physical Evidence), (2) Reliability (Reliability), (3) Responsiveness (Responsiveness), (4) Assurance (Guarantee), (5) Empathy (Empathy). This research method uses a Qualitative Approach with a Descriptive type. Data collection techniques used in this study are observation, interviews, and documentation. The results of the study indicate that in general the quality of public services in making birth certificates at the Population and Civil Registration Office of Gorontalo City has been running well, although there are still some obstacles. In the Tangible dimension, the infrastructure is adequate but still needs to be updated on technological devices. In the Reliability dimension, the service has followed the established procedures and completion times, although sometimes hampered by system disruptions. The Responsiveness dimension shows that employees are quite responsive in responding to community needs, but need to increase effectiveness when queues are high. In the Assurance dimension, employees are competent and maintain data security, supported by technical training in population administration management. Meanwhile, in the Empathy dimension, employees are friendly and caring, although individual attention to the public is reduced during peak hours.*

Keywords: *Birth Certificate Issuance; Public Administration; Public Administration; Quality of Public Services; Technical Training.*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan mengetahui dan menganalisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Pembuatan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Gorontalo. Dilihat dari aspek: (1) Tangible (Bukti Fisik), (2) Reliability (Keandalan), (3) Responsiveness (Daya tanggap), (4) Assurance (Jaminan), (5) Empathy (Empati). Metode penelitian ini menggunakan Pendekatan Kualitatif dengan jenis Deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum kualitas pelayanan publik pada pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gorontalo telah berjalan dengan baik, meskipun masih terdapat beberapa kendala. Pada dimensi Tangible, sarana prasarana sudah memadai namun masih perlu pembaruan pada perangkat teknologi. Pada dimensi Reliability, pelayanan telah mengikuti prosedur dan waktu penyelesaian yang ditetapkan, meski terkadang terhambat oleh gangguan sistem. Dimensi Responsiveness menunjukkan pegawai cukup tanggap dalam menanggapi kebutuhan masyarakat, namun perlu peningkatan efektivitas saat antrean tinggi. Pada dimensi Assurance, pegawai telah memiliki kompetensi dan menjaga keamanan data, didukung dengan pelatihan teknis pengelolaan administrasi kependudukan. Sedangkan pada dimensi Empathy, pegawai bersikap ramah dan peduli, meskipun pada jam sibuk perhatian individual terhadap masyarakat berkurang.

Kata kunci: Administrasi Kependudukan; Kualitas Pelayanan Publik; Pelatihan Teknis; Pembuatan Akta Kelahiran; Publik.

1. LATAR BELAKANG

Pelayanan publik menarik untuk dicermati karena kegiatannya dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar warga negara atas suatu barang/jasa dan pelayanan administrasi yang terkait dengan kepentingan publik. Orientasi kegiatannya adalah barang publik dan layanan publik, sehingga masyarakat yang bertindak sebagai konsumen, akan terhubung atau diasosiasikan dengan kegiatan pelayanan publik dalam dinamika kehidupan. Selain itu, karena pajak merupakan sumber pendanaan bagi penyelenggaraan pelayanan publik, wajar jika masyarakat menuntut layanan berkualitas tinggi. Pelaksanaan otonomi daerah mengamanatkan

pemerintah daerah untuk meningkatkan kemampuannya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Tujuan utama pelaksanaan otonomi daerah adalah mempercepat pencapaian kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan masyarakat, mendorong keterlibatan masyarakat, dan meningkatkan daya saing daerah (Febriadi, 2022).

Pejabat pemerintah digambarkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 63/KEP/M. PAN/7/2003 sebagai pelayan publik yang dituntut untuk memberikan perhatian penuh kepada masyarakat guna menjamin layanan yang bermutu. Perubahan paradigma pemerintahan ini merupakan upaya perbaikan kinerja pemerintah, khususnya dalam hal penyediaan layanan. Kinerja pelayanan publik yang buruk, termasuk masalah akses, telah lama menjadi sumber ketidakpuasan di berbagai kelompok masyarakat. Pemerintah, pada kenyataannya, adalah perancang dan penyelenggara utama pelayanan publik untuk memenuhi tuntutan masyarakat. Oleh karena itu, sistem penilaian perlu digunakan untuk mengevaluasi seberapa baik pelayanan publik dilaksanakan di masyarakat (Alfionita & Gunawan, 2020).

Dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik, pemerintah telah menetapkan kerangka kerja yang luas untuk penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang kemudian diikuti oleh Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Mutu Pelayanan Publik. Dengan landasan hukum yang telah disebutkan, diharapkan pemerintah dan aparatur negara dapat menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan, khususnya dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Hal ini mencakup perbaikan sistem manajemen kependudukan, seperti pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, dan pengolahan data informasi kependudukan, yang merupakan hal-hal yang perlu diperhatikan (Anshari, 2023).

Salah satu indikator kunci dalam menentukan seberapa baik pemerintah daerah memenuhi kebutuhan dasar penduduknya adalah kualitas layanan publik. Sebagai perpanjangan tangan pemerintah pusat di daerah, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) bertanggung jawab mengelola kegiatan yang berkaitan dengan data kependudukan dan pencatatan sipil, yang merupakan hak setiap warga negara untuk menunjukkan identitas hukum. Penerapan undang-undang otonomi daerah diikuti dengan penerapan aturan ini. Pemberian wewenang yang lebih besar kepada pemerintah daerah dalam menjalankan berbagai bidang pemerintahan memungkinkan mereka untuk memberikan dan mengelola layanan publik (Cendana & Oktariyanda, 2022).

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil merupakan salah satu organisasi yang berperan penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan bertugas mengelola kependudukan, termasuk penerbitan Kartu Tanda Penduduk (KTP), akta kelahiran, akta kematian, kartu keluarga, dan sebagainya. Landasan hukum penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan terdapat dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006, yang kemudian diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013. Pelayanan ini bersifat kompleks dan mencakup penataan dan pengendalian dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, serta pemanfaatan hasilnya untuk pelayanan publik dan sektor pembangunan lainnya (Lestari et al., 2020).

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Gorontalo sebagaimana diamanatkan oleh Peraturan Walikota Gorontalo Nomor 3 Tahun 2009. Dinas ini juga memiliki fungsi penting dalam memberikan layanan publik lainnya di seluruh Kota Gorontalo. Layanan-layanan ini antara lain pencatatan sipil dan pendaftaran penduduk. Pencatatan sipil meliputi penerbitan Akta Nikah, Akta Kelahiran, Akta Kematian, dan Akta Cerai, sementara pendaftaran penduduk meliputi penerbitan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP), dan Surat Pindah.

Beberapa pelayanan yang ada di tabel tadi, peneliti fokus pada pelayanan Akta Kelahiran karena akta kelahiran merupakan dokumen kependudukan yang sangat penting dan Semua warga negara Indonesia wajib memiliki. Selain itu, Akta kelahiran berfungsi sebagai pengakuan negara atas status kewarganegaraan seseorang di masyarakat, baik dalam interaksi interpersonal maupun dalam kaitannya dengan layanan lainnya.

Berdasarkan hasil observasi awal peneliti di lapangan, masih terdapat beberapa permasalahan yang peneliti temukan di lapangan, yaitu Pertama ketidakramahan pelaku pelayanan dalam melayani masyarakat. Kedua, waktu tunggu pelayanan atau lambat respon merupakan salah satu permasalahan yang masih sering ditemui di Disdukcapil Kota Gorontalo dalam melayani masyarakat. Ketiga, Kurangnya pembaruan informasi dari Disdukcapil yang dapat mempengaruhi pelayanan kepada masyarakat.

Dalam permasalahan ini, kiranya perlu dilakukan beberapa upaya perbaikan pertama, ketidakramahan dalam pelayanan, yaitu memberikan pelatihan tentang komunikasi efektif dan etika pelayanan sangat penting untuk membekali mereka dalam menghadapi masyarakat dengan cara yang ramah dan profesional, melakukan pengawasan secara rutin terhadap kualitas pelayanan dan memberikan evaluasi kinerja petugas secara berkala untuk memastikan standar pelayanan yang baik selalu diterapkan. Kedua, waktu tunggu pelayanan

yang lama, yaitu penyederhanaan prosedur dan standarisasi alur pelayanan dapat mengurangi waktu yang diperlukan untuk memproses setiap permohonan, pastikan masyarakat mendapatkan informasi yang akurat tentang waktu yang dibutuhkan untuk memproses permohonan. Ketiga, Menetapkan jadwal pembaruan informasi secara rutin, misalnya setiap bulan atau tahun, sehingga informasi yang diberikan kepada masyarakat selalu terkini. Hal ini dapat dilakukan dengan memperbarui data secara otomatis melalui sistem yang terintegrasi.

2. KAJIAN TEORITIS

Administrasi Publik

Administrasi, menurut Syafi'i dalam Virgoreta & Nur pratiwi, (2018), adalah kerja sama banyak orang untuk mencapai tujuan bersama. Di sisi lain, administrasi terdiri dari elemen-elemen pelaksanaan, seperti pengorganisasian, manajemen, hubungan, kepegawaian, keuangan, pembekalan, tata usaha, dan perwakilan. Dengan dasar yang tepat, administrasi akan berhasil. Dasar dapat didefinisikan sebagai kebenaran dasar yang dapat yang digunakan sebagai dasar untuk bertindak dan bertindak dalam kehidupan sosial. Dengan demikian administrasi dapat didefinisikan sebagai kerja sama berbagai orang untuk mencapai tujuan bersama. Dalam kerja sama ini terdapat tata hubungan, manajemen, kepegawaian, dan yang paling penting adalah kepentingan bersama. Sementara Barton dan Chapel menggambarkan administrasi publik sebagai “the work of government”, Chandler menggambarkan administrasi publik sebagai proses pengorganisasian dan koordinasi sumber daya dan personel publik memformulasikan, melaksanakan, dan mengelola kebijakan publik (Sitna Hajar, 2022).

Rosenbloom (dalam Indradi, 2006) menyatakan bahwa administrasi publik adalah “yang manajemen, hukum, dan politik”. Ini berarti menggunakan teori dan proses manajemen, politik, dan hukum untuk memenuhi tugas pemerintah di bidang legislatif, eksekutif, dan yudikatif dalam rangka dan fungsi-fungsi pengaturan dan pelayanan terhadap masyarakat secara keseluruhan atau sebagian (Sarijito, I, 2024).

Konsep Kualitas

Konsep kualitas dianggap sebagai ukuran relatif seberapa baik suatu barang atau jasa. Kualitas memiliki banyak definisi, mulai dari yang konvensional hingga yang strategik. Menurut Gasperz (2005), definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk, seperti performansi (*performance*), keandalan (*reability*), kemudahan penggunaan (*easy of use*), estetika (*estetics*), dan sebagainya. Gasperz

menyatakan bahwa, berdasarkan kedua definisi kualitas konvensional dan strategik, kualitas pada dasarnya mengacu pada pengertian penting (Rangkuti & Kurniawan, 2022).

Pelayanan Publik

Menurut Dwiyanto (2006) pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilaksanakan oleh birokrasi publik untuk memenuhi warga pengguna. Pengguna yang dimaksud disini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik seperti kartu tanda penduduk (KTP), akta kelahiran, akta nikah, akta kematian, sertifikat tanah, izin usaha, izin mendirikan bangunan (IMB), ijin gangguan (HO), ijin pengambilan air bawah tanah, berlangganan air minum, listrik dan sebagainya (Hubaib et al., 2021).

Menurut Lewis dan Gilman (2017), pelayanan publik adalah amanah publik yang dilaksanakan secara bertanggung jawab dan sesuai dengan semua peraturan perundang-undangan yang berlaku. Segala bentuk pelayanan pemerintah, baik berupa penyediaan produk maupun jasa, yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dianggap sebagai pelayanan publik. Kinerja pemerintah diukur berdasarkan inisiatif-inisiatif pelayanan ini. (Mauliddiyah, 2021).

Kualitas Pelayanan Publik

Pengukuran kualitas internal memang krusial, menurut Harbani Pasolong (2014). Namun, hal ini akan sia-sia jika klien tidak puas dengan apa yang mereka terima. Tanyakan kepada klien apa yang mereka inginkan dan apa yang akan membuat mereka puas agar pengukuran kualitas tinggi menjadi lebih bermakna dan relevan.

Menurut Dwiyanto (2002), salah satu cara untuk mengevaluasi kualitas layanan adalah dengan mengukur kepuasan klien terhadap layanan yang ditawarkan oleh perusahaan. Selain itu, Dwiyanto mendefinisikan layanan sebagai suatu sistem tindakan kolaboratif antara dua orang atau lebih yang sebagian besar bersifat intangible dan tidak diskriminatif, dan sebagian besar terjadi di dalam operasional pemerintahan.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan analisis kualitatif. Sugiyono (2020), mengatakan bahwa metode penelitian kualitatif digunakan untuk melakukan penelitian pada kondisi obyek yang alamiah. Peneliti adalah instrumen utama, teknik pengumpulan data digunakan untuk triangulasi (gabungan), dan analisis data dilakukan secara induktif. Hasil penelitian kualitatif lebih menekankan pentingnya dari generalisasi (Abdussamad, 2021).

Penentuan lokasi penelitian ini merupakan tahap yang sangat penting. Penelitian ini bertempat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gorontalo yang ada di Kecamatan Kota tengah Kota Gorontalo. Peneliti memilih lokasi ini, didasarkan pada pertimbangan berdasarkan fenomena yang peneliti temukan di lokasi yang membuat peneliti tertarik untuk melakukan penelitian. Sumber data penelitian berasal dari data primer dan sekunder. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data kualitatif yang terdiri dari wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan studi dokumentasi. Wawancara yang dilakukan dengan beberapa pegawai termasuk Kepala bagian, pegawai, dan masyarakat yang sebagai penerima layanan.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kualitas pelayanan publik merupakan ukuran yang menunjukkan sejauh mana pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah mampu memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat sebagai penerima layanan. Pelayanan publik yang berkualitas tidak hanya diukur dari hasil akhir berupa dokumen atau produk layanan, tetapi juga dari proses, sikap, serta interaksi antara petugas dan masyarakat. Menurut Parasuraman, kualitas pelayanan dapat diidentifikasi melalui lima dimensi utama, yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Dimensi-dimensi tersebut menjadi tolok ukur dalam menilai seberapa baik pelayanan publik dilaksanakan secara profesional, transparan, cepat, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Dalam konteks pemerintahan, khususnya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, kualitas pelayanan publik mencerminkan kemampuan instansi dalam memberikan pelayanan administrasi yang efektif dan efisien kepada masyarakat. Pelayanan yang berkualitas ditandai dengan tersedianya sarana dan prasarana yang memadai, ketepatan waktu dalam penyelesaian layanan, tanggapan cepat terhadap kebutuhan masyarakat, jaminan atas keabsahan dan keamanan data, serta adanya perhatian dan empati terhadap kondisi masyarakat yang dilayani. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan publik menjadi aspek penting dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja aparatur pemerintah. Pembahasan selanjutnya akan menguraikan secara rinci temuan-temuan berdasarkan masing-masing indikator tersebut.

Tangible (Bukti Fisik)

Tangible (Bukti Fisik) merupakan salah satu aspek penting dalam menilai kualitas pelayanan publik karena mencerminkan kondisi nyata yang dapat dilihat dan dirasakan langsung oleh masyarakat sebagai penerima layanan. Bukti fisik menjadi representasi pertama dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah, baik melalui fasilitas gedung, ruang tunggu, peralatan kerja, hingga penampilan pegawai dalam memberikan pelayanan. Kondisi sarana dan prasarana yang baik akan mendukung terciptanya suasana pelayanan yang nyaman, tertib, dan efektif, sehingga dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap instansi penyelenggara pelayanan publik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gorontalo, diketahui bahwa fasilitas pelayanan, seperti ruang tunggu, meja pelayanan, serta sarana pendukung seperti komputer dan jaringan, telah tersedia namun belum sepenuhnya optimal. Beberapa pegawai menyebutkan bahwa terdapat kendala berupa perangkat komputer yang sudah cukup lama (jadul) dan belum diperbarui, sehingga berpengaruh pada kecepatan pelayanan terutama saat sistem online mengalami gangguan. Meski demikian, pegawai tetap berupaya memberikan pelayanan dengan baik, menjaga kebersihan dan kerapian lingkungan kerja, serta memastikan masyarakat merasa nyaman selama proses pengurusan akta kelahiran. Selain itu, penampilan pegawai juga mendapat perhatian khusus, karena dianggap sebagai cerminan sikap profesional dan tanggung jawab dalam bekerja.

Sementara itu, masyarakat yang menjadi informan dalam penelitian ini menilai bahwa fasilitas pelayanan di Disdukcapil Kota Gorontalo tergolong cukup baik dan nyaman. Ruang tunggu dinilai bersih dan tertata, tempat duduk tersedia dengan jumlah memadai, serta penampilan petugas terlihat rapi dan sopan. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun aspek fisik pelayanan telah diperhatikan, pembaruan sarana teknologi masih diperlukan agar pelayanan semakin optimal dan sesuai dengan perkembangan kebutuhan masyarakat.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Yacob Noho Nani mengenai pelayanan publik di Kantor Dinas Sosial Kabupaten Bolaang Mongondow Timur menunjukkan bahwa aspek *tangible* atau bukti fisik memiliki peran penting dalam menentukan kualitas layanan. Penelitian tersebut menemukan bahwa fasilitas fisik seperti ruang pelayanan, kebersihan lingkungan, ketersediaan sarana pendukung, serta penampilan petugas telah berada pada kategori cukup baik sehingga mampu menciptakan kenyamanan bagi masyarakat, termasuk penyandang disabilitas (Nani, Sabali, & Tui, 2025). Kondisi fisik pelayanan yang memadai turut mendukung efektivitas proses pelayanan dan meningkatkan persepsi positif masyarakat

terhadap instansi pemerintah. Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian pada Disdukcapil Kota Gorontalo, di mana meskipun fasilitas fisik seperti ruang tunggu dan penampilan pegawai dinilai cukup baik oleh masyarakat, pembaruan sarana teknologi seperti komputer dan jaringan masih diperlukan agar pelayanan akta kelahiran dapat berlangsung lebih optimal. Dengan demikian, baik penelitian Nani maupun penelitian ini menunjukkan bahwa bukti fisik merupakan elemen mendasar yang secara langsung memengaruhi kualitas pelayanan publik.

Sejalan dengan temuan Bambang Suryantoro (2020) yang menjelaskan bahwa penerapan dimensi tangible telah dilakukan dengan baik di Politeknik Pelayaran Surabaya, meskipun masih terdapat beberapa indikator yang belum sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat. Kesamaan terlihat pada aspek pemenuhan fasilitas fisik yang sudah berjalan, namun masih ada keterbatasan pada pembaruan teknologi dan infrastruktur. Penelitian ini juga memiliki kesesuaian dengan hasil penelitian Muhaini Prihatin (2021) yang menemukan bahwa faktor penghambat utama kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Dumai Kota adalah keterbatasan sarana dan prasarana, serupa dengan kendala yang masih dihadapi Disdukcapil Kota Gorontalo. Namun, hasil penelitian ini berbeda dengan Nur Handayani (2023) yang menemukan bahwa pelayanan publik di Polres Magelang Kota telah berupaya maksimal dalam menampilkan lingkungan kerja yang modern dan bersih, serta memberikan pelayanan yang adil tanpa diskriminasi. Dengan demikian, jika dibandingkan dengan penelitian terdahulu, kualitas pelayanan publik pada aspek tangible di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gorontalo sudah menunjukkan kemajuan dalam penyediaan fasilitas dan penampilan pegawai, tetapi masih perlu dilakukan pembaruan teknologi dan penguatan sistem informasi agar pelayanan dapat berjalan lebih efisien serta menyesuaikan dengan perkembangan era digital.

Reliability (Kehandalan)

Reliability (Kehandalan) menggambarkan kemampuan instansi dalam memberikan pelayanan secara konsisten, tepat waktu, dan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Kehandalan menjadi tolok ukur utama dalam menilai sejauh mana aparatur mampu menjaga kualitas pelayanan publik secara profesional. Dalam konteks pelayanan administrasi kependudukan, kehandalan dapat dilihat dari ketepatan waktu penyelesaian dokumen, ketelitian dalam memverifikasi data, serta kepatuhan terhadap standar pelayanan yang berlaku.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gorontalo, pelayanan pembuatan akta kelahiran telah dilaksanakan sesuai prosedur yang berlaku. Setiap permohonan diverifikasi secara cermat melalui sistem *SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan)* agar kesalahan data dapat diminimalkan. Pegawai juga menjelaskan bahwa penyelesaian dokumen umumnya sesuai dengan waktu yang dijanjikan, yakni 1 hingga 24 jam setelah berkas dinyatakan lengkap. Namun, kendala teknis seperti gangguan jaringan atau perangkat komputer yang sudah lama terkadang menyebabkan keterlambatan. Meski begitu, petugas tetap berupaya menjaga komunikasi dengan masyarakat agar proses pelayanan tetap transparan dan masyarakat memahami penyebab keterlambatan tersebut.

Sementara itu, masyarakat menilai pelayanan yang diberikan cukup andal dan sesuai prosedur. Dokumen yang diterima sesuai dengan data yang diserahkan, dan waktu penyelesaian relatif cepat apabila persyaratan lengkap. Beberapa masyarakat juga mengakui bahwa pegawai selalu memberikan penjelasan jika terjadi kendala teknis atau antrian pelayanan. Hal ini menunjukkan adanya upaya nyata dari Disdukcapil dalam menjaga kepercayaan publik melalui pelayanan yang konsisten, meskipun masih diperlukan peningkatan pada efisiensi sistem digital agar pelayanan semakin tepat waktu dan bebas hambatan teknis.

Hasil penelitian ini sejalan dengan temuan Bambang Suryantoro (2020) yang menyatakan bahwa dimensi kehandalan telah diterapkan di Politeknik Pelayanan Surabaya, meskipun masih terdapat beberapa indikator yang belum sepenuhnya memuaskan masyarakat. Kesamaan terlihat dalam hal upaya pegawai menjaga ketepatan waktu pelayanan, namun terkendala oleh faktor teknis dan sistem internal. Hasil penelitian ini juga didukung oleh Herry Febriadi (2022) yang menemukan bahwa lembaga penyelenggara pemilu telah menunjukkan bentuk pelayanan publik yang terencana dan konsisten, mencerminkan penerapan dimensi *reliability* dalam konteks pemerintahan. Sementara itu, Anisa Septiana Dwi Pratiwi (2023) juga menemukan bahwa pelayanan publik di Kantor Desa Jombok sudah dikategorikan baik karena pegawai tetap berusaha memberikan pelayanan berkualitas meskipun dengan sumber daya terbatas.

Responsiveness (Daya Tanggap)

Responsiveness (Daya Tanggap) mencerminkan sejauh mana pegawai memiliki kemauan dan kemampuan untuk membantu masyarakat serta memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat. Daya tanggap menunjukkan kesiapan aparatur dalam menanggapi kebutuhan, pertanyaan, maupun keluhan masyarakat selama proses pelayanan berlangsung. Pelayanan

publik yang responsif dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat karena menunjukkan adanya perhatian, keterbukaan, dan rasa tanggung jawab dari pegawai terhadap kepuasan penerima layanan.

Menurut Parasuraman, dimensi *responsiveness* diartikan sebagai kemampuan dan kesiapan penyedia layanan dalam memberikan bantuan serta merespons permintaan pelanggan secara cepat. *Responsivitas* juga mencakup kecepatan penanganan keluhan, kesiapan memberikan informasi yang dibutuhkan, dan kemampuan menyesuaikan diri terhadap situasi yang memerlukan tindakan segera. Dalam konteks pelayanan publik, sikap tanggap petugas menjadi salah satu indikator penting yang mencerminkan kualitas interaksi antara pemerintah dan masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gorontalo, daya tanggap dalam pelayanan pembuatan akta kelahiran telah diterapkan dengan baik. Pegawai dari berbagai bidang, seperti kabid, staf verifikasi, dan pegawai kependudukan, berupaya memberikan pelayanan cepat dan memberikan penjelasan kepada masyarakat dengan sopan serta sabar. Mereka selalu siap membantu masyarakat yang mengalami kesulitan dalam melengkapi berkas, serta menindaklanjuti keluhan dengan koordinasi antarbagian agar pelayanan tidak terhambat. Namun, beberapa pegawai menyebutkan bahwa kendala teknis, seperti gangguan sistem SIAK dan keterbatasan perangkat komputer lama, masih menjadi penghambat utama dalam menjaga kecepatan pelayanan.

Dari sisi masyarakat, pelayanan Disdukcapil Kota Gorontalo dinilai cukup cepat dan tanggap. Petugas dianggap komunikatif, mudah ditemui, serta selalu memberikan bantuan saat masyarakat mengalami kesulitan dalam memahami prosedur atau mengisi formulir. Masyarakat juga mengapresiasi sikap petugas yang mau menanggapi keluhan dengan sopan tanpa membedakan latar belakang atau tingkat pemahaman masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa daya tanggap pegawai tidak hanya terlihat dari kecepatan kerja, tetapi juga dari kemampuan mereka menciptakan suasana pelayanan yang terbuka dan humanis, sehingga masyarakat merasa diperhatikan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan temuan Bambang Suryantoro (2020) yang menjelaskan bahwa aspek daya tanggap di Politeknik Pelayaran Surabaya telah diterapkan dengan cukup baik, di mana petugas tanggap terhadap kebutuhan mahasiswa dan masyarakat, namun masih terdapat beberapa indikator yang belum sepenuhnya berjalan optimal. Hal ini menunjukkan kesamaan kondisi dengan Disdukcapil Kota Gorontalo yang masih menghadapi keterbatasan sumber daya manusia. Sementara itu, penelitian Muhaini Prihatin (2021)

menunjukkan bahwa di Kantor Camat Dumai Kota masih terdapat pegawai yang kurang ramah dan belum menunjukkan daya tanggap yang maksimal terhadap masyarakat. Temuan tersebut berbeda dengan penelitian ini, karena pegawai Disdukcapil cenderung tanggap dan komunikatif terhadap masyarakat. Selain itu, penelitian Nur Handayani (2023) di Polres Magelang Kota menemukan bahwa petugas berusaha memberikan pelayanan yang adil dan cepat, namun masih ada beberapa masyarakat yang merasa mendapatkan perlakuan khusus, menunjukkan bahwa daya tanggap belum merata kepada semua pengguna layanan.

Assurance (Jaminan)

Assurance (Jaminan) berhubungan dengan rasa aman dan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh aparatur publik. Jaminan mencakup kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan yang profesional, menjaga kerahasiaan data, serta memastikan legalitas dokumen yang diterbitkan. Dalam pelayanan publik, kepercayaan masyarakat sangat bergantung pada tingkat kompetensi pegawai dan kepastian hukum atas hasil pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, jaminan menjadi dimensi penting untuk membangun citra positif dan meningkatkan kredibilitas instansi penyelenggara pelayanan publik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gorontalo, penerapan dimensi jaminan telah dilaksanakan dengan baik. Para pegawai menyatakan bahwa mereka selalu berupaya menjaga kepercayaan masyarakat melalui pelayanan yang akurat dan sesuai prosedur. Proses verifikasi dilakukan secara berlapis agar tidak terjadi kesalahan dalam penerbitan akta kelahiran, sementara sistem *SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan)* digunakan untuk menjaga keamanan data pribadi masyarakat. Pegawai juga menegaskan bahwa setiap dokumen yang diterbitkan telah menggunakan tanda tangan elektronik resmi sebagai bentuk kepastian hukum dan validitas dokumen. Dengan demikian, masyarakat tidak perlu khawatir terhadap keabsahan akta kelahiran yang mereka terima.

Dari sisi masyarakat, pelayanan yang diberikan dinilai sangat meyakinkan. Mereka merasa bahwa petugas memiliki pengetahuan yang baik tentang prosedur, mampu memberikan informasi dengan jelas, dan menjaga kerahasiaan data pribadi secara profesional. Masyarakat juga menyatakan rasa percaya terhadap legalitas akta kelahiran yang diterbitkan, karena dokumen tersebut memuat tanda tangan elektronik kepala dinas dan terdaftar di sistem nasional. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi assurance di Disdukcapil Kota Gorontalo telah berhasil menciptakan rasa aman, nyaman, dan kepercayaan di kalangan masyarakat.

Hasil temuan ini memiliki kesesuaian dengan penelitian Anisa Septiana Dwi Pratiwi (2023) berjudul “*Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Desa Jombok Kecamatan Ngoro Kabupaten Jombang*”, yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik dikategorikan baik karena pegawai berusaha memberikan pelayanan maksimal dengan sikap profesional dan penuh tanggung jawab.

Empathy (Empati)

Empathy (Empati) menggambarkan kemampuan pegawai dalam memberikan perhatian pribadi, rasa peduli, serta pelayanan yang adil dan manusiawi kepada masyarakat. Dalam pelayanan publik, empati berarti bahwa aparatur mampu memahami kebutuhan dan kondisi masyarakat yang dilayani, baik dari segi bahasa, pemahaman, maupun situasi sosialnya. Sikap empati juga mencakup kesabaran, keramahan, serta kemauan untuk membantu masyarakat yang kurang memahami prosedur administrasi, sehingga masyarakat merasa dihargai dan tidak diperlakukan sebagai sekadar objek pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gorontalo, seluruh aparatur berupaya untuk menunjukkan sikap ramah dan peduli dalam setiap interaksi dengan masyarakat. Pegawai di bagian verifikasi dan kependudukan menjelaskan bahwa mereka selalu berusaha membantu masyarakat yang mengalami kesulitan, baik dalam memahami prosedur maupun melengkapi berkas. Bahkan bagi masyarakat yang memiliki keterbatasan tertentu, petugas memberikan pendampingan langsung agar mereka dapat menyelesaikan pengurusan akta dengan mudah. Sikap ramah, sopan, dan tidak membedakan latar belakang masyarakat menjadi prinsip utama dalam pelaksanaan pelayanan di Disdukcapil.

Sementara itu, masyarakat menilai bahwa petugas Disdukcapil Kota Gorontalo bersikap ramah, sopan, dan mau membantu dengan sabar. Mereka merasa diperhatikan karena petugas selalu menanyakan kebutuhan dan gunakan bahasa yang sederhana untuk menjelaskan berbagai hal. Selain itu, pelayanan dianggap cukup mudah diakses oleh semua kalangan, termasuk masyarakat dari luar kota maupun yang belum terbiasa dengan sistem administrasi digital. Hal ini memperlihatkan bahwa empati pegawai tidak hanya terlihat dalam sikap personal, tetapi juga dalam upaya menyediakan pelayanan yang inklusif dan menyesuaikan diri dengan kondisi masyarakat yang beragam.

Hasil penelitian ini sejalan dengan temuan Bambang Suryantoro (2020) yang menyatakan bahwa dimensi *empathy* sudah diterapkan di Politeknik Pelayaran Surabaya, di mana pegawai berusaha memberikan perhatian kepada masyarakat dengan ramah dan sopan, meskipun masih terdapat indikator yang belum sepenuhnya optimal. Penelitian ini juga

memiliki kesamaan dengan Anisa Septiana Dwi Pratiwi (2023) yang menemukan bahwa pegawai Kantor Desa Jombok berupaya maksimal memberikan pelayanan dengan sikap peduli dan menghargai masyarakat tanpa membedakan, menunjukkan penerapan empati yang baik. Namun, penelitian ini berbeda dengan hasil Nur Handayani (2023) di Polres Magelang Kota, yang menemukan bahwa meskipun pelayanan dilakukan secara adil dan tidak diskriminatif, terdapat indikasi perlakuan khusus kepada beberapa pengguna layanan tertentu, yang menunjukkan bahwa aspek empati belum diterapkan secara merata. Berdasarkan hasil perbandingan tersebut, dapat disimpulkan bahwa empati pegawai Disdukcapil Kota Gorontalo sudah berjalan cukup baik dan mencerminkan pelayanan publik yang humanis. Namun, peningkatan jumlah pegawai serta pelatihan komunikasi pelayanan tetap diperlukan agar nilai empati dapat diterapkan secara konsisten kepada seluruh lapisan masyarakat, tanpa terpengaruh oleh volume pelayanan ataupun kondisi teknis di lapangan.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Kualitas Pelayanan Publik pada Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gorontalo, dapat disimpulkan bahwa terdapat perbedaan tingkat keberjalanan pada setiap dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman. Dimensi yang masih memiliki kendala terbesar adalah *Tangible* (Bukti Fisik). Perangkat teknologi seperti komputer dan sistem informasi masih belum sepenuhnya memadai sehingga menghambat kelancaran pelayanan. Sistem informasi yang kurang diperbarui dan perangkat yang sudah lama (*jadul*) menjadi hambatan utama.

Selanjutnya, *Responsiveness* (Daya Tanggap) juga menunjukkan beberapa keterbatasan. Pada kondisi antrean padat atau ketika terjadi gangguan sistem, kecepatan respon menurun. Diikuti oleh *Reliability* (Kehandalan) yang pada dasarnya telah berjalan cukup baik, tetapi terkadang terganggu oleh faktor teknis seperti gangguan jaringan, proses verifikasi yang memakan waktu, dan perangkat komputer yang lambat. Dimensi berikutnya adalah *Empathy* (Empati) yang sudah berjalan baik. Pegawai menunjukkan sikap ramah, sopan, dan peduli kepada masyarakat. Dimensi yang berjalan paling baik adalah *Assurance* (Jaminan). Pegawai menunjukkan kemampuan, pengetahuan, dan profesionalitas yang baik dalam memberikan pelayanan. Keamanan data masyarakat terjaga melalui sistem kependudukan terintegrasi, dan dokumen yang diterbitkan telah memiliki kepastian hukum, termasuk penggunaan tanda tangan elektronik.

DAFTAR REFERENSI

- Abdussamad, Z. (2021). *Metode penelitian kualitatif*. CV. Syakir Media Press.
- Alfionita, M., & Gunawan, I. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Jayanti. *Progress: Jurnal Pendidikan, Akuntansi dan Keuangan*, 3(1), 1–13. <https://doi.org/10.47080/progress.v3i1.761>
- Anshari, M. R. (2023). Analisis kualitas pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Sungai Tabukan Kabupaten Hulu Sungai Utara. *Cross-Border*, 6(1), 28–41.
- Cendana, G. A., & Oktariyanda, T. A. (2022). Analisis kualitas pelayanan publik pemerintah Desa Jombok Kecamatan Ngoro Kabupaten Jombang. *Publika*, 10(4), 1089–1100. <https://doi.org/10.26740/publika.v10n4.p1089-1100>
- Febriadi, H. (2022). Kualitas pelayanan publik dalam penyelenggaraan pemilu langsung di Indonesia. *Al Iidara Balad*, 4(2), 34–41. <https://doi.org/10.36658/aliidarabalad.4.2.47>
- Handayani, N. (2023). Evaluasi kualitas pelayanan publik di Polres Magelang Kota. *Universitas Muhammadiyah Magelang*.
- Hubaib, F., Bazarah, J., & Jubaidi, A. (2021). Konsep pelayanan publik di Indonesia: Analisis literasi penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia. *Dedikasi*, 22(2), 105. <https://doi.org/10.31293/ddk.v22i2.5860>
- Lestari, R. V. O. R., Rusli, Z., & Yuliani, F. (2020). Kualitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. *JIANA (Jurnal Ilmu Administrasi Negara)*, 18(2), 118–123.
- Mauliddiyah, N. L. (2021). Strategi peningkatan pelayanan publik. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(11), 6.
- Nani, Y. N., Sabali, S., & Tui, F. P. (2025). Standar pelayanan publik dalam meningkatkan kualitas pelayanan. *Jambura Journal of Administration and Public Service*, 5(2).
- Pratiwi, A. S. D. (2023). Analisis kualitas pelayanan publik Pemerintah Desa Jombok Kecamatan Ngoro Kabupaten Jombang (Skripsi). Universitas/Institusi tempat penelitian dilakukan.
- Prihatin, M. (2021). Analisis kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Dumai Kota (Skripsi). Universitas Riau, Pekanbaru.
- Rangkuti, S. A., & Kurniawan, I. (2022). Peningkatan kualitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung berdasarkan survei kepuasan masyarakat. *Jurnal Wacana Kinerja: Kajian Praktis-Akademis Kinerja dan Administrasi Pelayanan Publik*, 25(2), 201. <https://doi.org/10.31845/jwk.v25i2.763>
- Sarijito, I. A. (2024). *Dasar-dasar administrasi publik*. Indonesia Emas Group.
- Sitna Hajar. (2022). Pengantar administrasi publik. In *Buku Ajar Pengantar Administrasi Publik*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Suryantoro, B., & Kusdyana, Y. (2020). Analisis kualitas pelayanan publik pada Politeknik Pelayaran Surabaya. *Jurnal Baruna Horizon*, 3(2), 223–229.