



Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pohuwato

Aprijal Rajak^{1*}, Zuchri Abdussamad², Romy Tantu³

¹⁻³Program Studi Administrasi Publik, Universitas Negeri Gorontalo, Indonesia

Email: ijeprajak@gmail.com¹, zuchriabdussamad@yahoo.com², romy.tantu@ung.ac.id³

*Penulis Korespondensi: ijeprajak@gmail.com

Abstract. This study aims to examine the quality of public services at the Population and Civil Registration Office (Disdukcapil) of Pohuwato Regency using the SERVQUAL model, which comprises five dimensions: Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy. This research was conducted in response to persistent public complaints regarding slow service processes, long queues, limited facilities and infrastructure, network disruptions, as well as insufficient information and uncertainty concerning service completion time. The study employed a descriptive qualitative approach through observation, interviews with Disdukcapil employees and community members, and documentation. The findings indicate that the quality of public services has not yet been optimal. The Tangibles dimension remains weak due to inadequate service facilities. Reliability has not been fully achieved as a result of delays in document issuance and system disruptions. Responsiveness among service officers is inconsistent in addressing public complaints. In terms of Assurance, officers demonstrate adequate professionalism; however, transparency in procedures and service timelines remains inconsistent. Meanwhile, in the Empathy dimension, attention to the community particularly vulnerable groups still needs improvement. Overall, the public services provided by Disdukcapil Pohuwato have not fully met community expectations and require improvements in facilities, staff competence, and the effectiveness of service systems.

Keywords: Disdukcapil; Population Administration Services; Public Satisfaction; Public Service Quality; SERVQUAL.

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pohuwato dengan menggunakan model SERVQUAL yang mencakup lima dimensi: *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Penelitian dilakukan karena masih terdapat keluhan masyarakat terkait lambatnya proses pelayanan, antrean panjang, keterbatasan sarana prasarana, kendala jaringan, serta kurangnya informasi dan kepastian waktu pelayanan. Penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif melalui observasi, wawancara dengan pegawai Disdukcapil dan masyarakat, serta dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan belum berjalan optimal. Dimensi *Tangibles* masih lemah karena fasilitas pelayanan belum memadai. *Reliability* belum terpenuhi akibat keterlambatan penerbitan dokumen dan gangguan sistem. *Responsiveness* petugas belum merata dalam menanggapi keluhan. Pada dimensi *Assurance*, petugas cukup profesional namun transparansi prosedur dan waktu layanan belum konsisten. Sementara pada dimensi *Empathy*, perhatian terhadap Masyarakat, terutama kelompok rentan masih perlu ditingkatkan. Secara keseluruhan, pelayanan Disdukcapil Pohuwato belum sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat dan masih membutuhkan peningkatan dari segi fasilitas, kompetensi petugas, dan efektivitas sistem layanan.

Kata kunci: Disdukcapil; Kepuasan Masyarakat; Kualitas Pelayanan Publik; Pelayanan Administrasi Kependudukan; SERVQUAL.

1. LATAR BELAKANG

Menurut UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik didefinisikan sebagai tindakan atau serangkaian tindakan yang dilaksanakan oleh penyedia layanan publik untuk memenuhi permintaan seluruh warga negara dan penduduk akan produk, layanan, dan/atau layanan administratif sesuai dengan persyaratan hukum. Dengan kata lainnya, kualitas pelayanan publik menjadi indikator penting dalam menilai kinerja birokrasi, serta mencerminkan sejauh mana negara hadir untuk Masyarakat.

Sekian dari institusi pemerintah daerah yang berperan sentral dalam pelayanan publik adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Pohuwato. Instansi ini bertanggung jawab dalam penyelenggaraannya pelayanan administrasi kependudukan seperti penerbitan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran, Akta Kematian, dan dokumen penting lainnya yang menyangkut identitasnya dan status hukum warga negara. Keberadaan data kependudukannya yang akurat serta layanan yang cepat serta mudah diakses sangat penting dalam mendukung kebijakannya publik, pemilu, pendidikan, kesehatan, dan program sosial lainnya (Hidayatullah, 2024).

Namun dalam praktiknya, pelayanan publik di sektor administrasi kependudukan masih sering menghadapi berbagai permasalahan. Di beberapa daerah, termasuk Kabupaten Pohuwato, masyarakat kerap mengeluhkan proses pelayanan yang lambat, antrean panjang, kurangnya informasi yang memadai, serta sikap aparaturnya yang kurang ramah. Selain itu, gangguan teknis sistem informasi kependudukan juga kerap terjadi dan menghambat proses pelayanan. Kondisi ini menunjukkan bahwa masih terdapat kesenjangannya antara harapannya masyarakat terhadap pelayanannya yang berkualitas dengan kenyataannya yang mereka alami (Tui *et al.*, 2022).

Tabel 1. Capaian Indikator Kinerja Indeks Kepuasan Layanan Publik.

Sumber: Dokumen Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Kabupaten Pohuwato

Tahun	Indikator	Target (%)	Realisasi (%)	Keterangan	Sumber
2021	Indeks Kepuasan Layanan Publik	100 %	±100 %	Capaian sesuai target; kinerja sangat baik	RPJMD Pohuwato; Perbup No. 17/2024
2022	Indeks Kepuasan Layanan Publik	100 %	±100 %	Capaian sesuai target; indikator tetap optimal	RPJMD Pohuwato; Perbup No. 17/2024
2023	Indeks Kepuasan Layanan Publik	100 %	±100 %	Realisasi sesuai target 100 %	RPJMD Pohuwato; Perbup No. 17/2024
2024	Indeks Kepuasan Layanan Publik (perkiraan)	100 %	Belum data	Data belum dipublikasikan	—
2025	Indeks Kepuasan Layanan Publik (perkiraan)	100 %	Belum data	Masih dalam pemrosesan data tahun berjalan	—

Berdasarkan dokumen resmi seperti RPJMD Kabupaten Pohuwato dan Peraturan Bupati Pohuwato Nomor 17 Tahun 2024, target tersebut mencerminkan komitmennya pemerintah daerah untuk menyediakan pelayanan publik yang prima dan memenuhi ekspektasi masyarakat. Meskipun tabel target dan realisasi kinerja Disdukcapil Kabupaten Pohuwato menunjukkan capaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang tinggi pada periode 2021 hingga 2023, terdapat sejumlah permasalahan yang masih perlu mendapat perhatian.

Pertama, capaian IKM yang konsisten pada angka 100% tidak disertai dengan penjelasan metodologi pengukuran yang jelas, seperti jumlah responden, indikator layanan yang digunakan, maupun rincian aspek-aspek pelayanan yang dinilai. Hal ini menimbulkan kesan bahwa capaian tersebut bersifat administratif dan belum tentu mencerminkan kondisi riil di lapangan.

Kedua, data untuk tahun 2024 dan 2025 belum tersedia atau belum dipublikasikan secara resmi, sehingga evaluasi kinerja pada tahun-tahun terakhir tidak dapat dilakukan secara menyeluruh dan akuntabel.

Ketiga, indikator kinerja yang digunakan masih terlalu umum dan tidak mencakup aspek teknis layanan seperti kecepatan penerbitan dokumen, penanganan keluhan masyarakat, atau tingkat pemanfaatan inovasi digital. Selain itu, terdapat ketimpangan dalam persebaran akses layanan, di mana masyarakat di wilayah terpencil masih menghadapi kesulitan dalam menjangkau pelayanan akibat keterbatasan infrastruktur, jaringan internet, dan rendahnya literasi digital.

Kondisi ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik tidak cukup hanya dengan kebijakan dan program inovatif, melainkan memerlukan evaluasi mendalam berbasis pengalaman masyarakat, penguatan kapasitas kelembagaan, serta implementasi prinsip *good governance* dengan konsisten.

2. KAJIAN TEORITIS

Pengertian Administrasi Publik

Administrasi publik, menurut Chandler & Plano dalam Pasolong (2016), ialah tindakan mengorganisasi dan mengkoordinasikan personel dan sumber daya publik untuk menciptakan, melaksanakan, dan mengawasi keputusannya kebijakan publik.

Hal ini senada dengan pengertian menurut Fester dalam Herawati (2008) pembuatan dan pelaksanaan kebijakan birokrasi berskala besar untuk kepentingan publik dikenal sebagai administrasi publik.

Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik tidak hanya menjadi kewajibannya pemerintah, tetapi juga sebagai indikator penting dalam menilai kualitas tata kelola pemerintahan. Zeithaml dan Parasuraman dalam pendekatan manajemen mutu menyebut bahwa pelayanan publik harus berfokus pada persepsi dan kepuasan pengguna jasa (Anggraini *et al.*, 2024).

Pelayanan publik berkualitas harus berbasis kebutuhan masyarakat, akuntabilitas, dan keterlibatan aktif warga negara. Pelayanan yang baik mendorong terciptanya kepercayaan terhadap pemerintah dan memperkuat legitimasi kebijakan public (Harahap & Nasution, 2024).

Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Menurut Kementerian PANRB (2020) dan Peraturan Menteri PANRB No. 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, prinsip-prinsip pelayanan publik mencakup: a) Keterbukaan – Informasi layanan harus mudah diakses. b) Akuntabilitas – Setiap bentuk layanan harus dapat dipertanggungjawabkan. c) Partisipasi – Masyarakat berperan serta dalam perumusan dan evaluasi layanan. d) Kesetaraan – Pelayanan diberikan tanpa diskriminasi. e) Kepastian hukum – Pelayanan dilaksanakan berdasarkan regulasi yang jelas. f) Profesionalisme – Petugas layanan harus memiliki kompetensi.

Prinsip-prinsip ini diperkuat oleh kajian (Marshanda *et al.*, 2024) yang menekankan fondasi utama dalam menciptakan layanan yang berkualitas dan berorientasi pada kepentingan masyarakat. Prinsip-prinsip tersebut antara lain meliputi persamaan hak, keadilan, kesetiaan terhadap hukum, tanggung jawab, transparansi, dan akuntabilitas. Persamaan hak menekankan bahwa seluruh warga negara harus mendapatkan pelayanan tanpa diskriminasi. Keadilan menuntut pemberian layanan secara merata dan proporsional sesuai kebutuhan masyarakat. Kesetiaan terhadap hukum mengharuskan aparatur publik menjalankan tugas berdasarkan aturan yang berlaku, sementara tanggung jawab mendorong pelaksanaan tugas secara profesional dan disiplin.

Dimensi-Dimensi Pelayanan Publik (SERVQUAL)

Model SERVQUAL yang diperkenalkan oleh Parasuraman, Zeithaml & Berry (1988) masih digunakan luas hingga saat ini, termasuk dalam konteks pelayanan publik. Lima dimensi utama meliputi: a) *Tangibles* (Bukti Fisik) – Ketersediaan fasilitas, perlengkapan, serta penampilannya petugas. b) *Reliability* (Keandalan) – Kemampuannya memberikan layanan selaras dengan janji. c) *Responsiveness* (Daya Tanggap) – Kesigapan dan kemauannya menyokong masyarakat. d) *Assurance* (Jaminan) – Pengetahuan serta sikap sopannya petugas yang memunculkan kepercayaan. e) *Empathy* (Empati) – Kepedulian serta perhatiannya individu terhadap pengguna layanan.

3. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang diterapkan dalam studi ini ialah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Tujuan dari pendekatan kualitatif dalam penelitian adalah untuk memahami, menggambarkan, mengembangkan, dan mengkhususkan sesuatu yang direncanakan untuk tujuan eksplorasi. Pendekatan ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi subjek penelitian secara jelas serta menentukan lokasi penelitian dengan jelas (Herdiansyah, 2013).

Datanya yang terkumpul dalam studi mengacu pada fokus penelitian yang berhubungan dengan kualitas pelayanan publik di Disdukcapil Kabupaten Pohuwato. Data yang hanya merinci kasus-kasus tertentu dikenal sebagai data kasus. Ini menunjukkan bahwa data kasus bersifat spesifik untuk kejadian tersebut dan tidak dapat diekstrapolasi ke kasus lain dalam radius yang lebih besar (Bungin, 2015).

Sumber data merujuk pada suatu subyek di mana datanya didapat. Sumber data merupakan elemen kunci yang mendukung keberhasilan penelitian. Dalam konteks ini, data yang diperlukannya untuk studi ini berasal dari Primer dan Sekunder.

Proses pengumpulannya data bisa dilaksanakan melalui berbagai sumber dan metode. Berikut ialah teknik pengumpulan data yang diimplementasikan dalam studi ini. Pertama, Observasi ialah suatu prosesnya yang kompleks, mencakup berbagai proses biologis dan psikologis. Dua aspek yang sangat penting dalam proses ini adalah pengamatan serta ingatan (Sugiyono, 2018). Observasi diarahkan pada aktivitas pelayanan sehari-hari di ruang layanan Disdukcapil. Fokus disesuaikan dengan 5 dimensi SERVQUAL. *Tangibles* (Bukti Fisik) yakni Kondisi sarana prasarana, ruang tunggu, loket layanan, sistem antrean, fasilitas bagi kelompok rentan (disabilitas/lansia). *Reliability* (Keandalan) yakni Ketepatan prosedur, keakuratan data, kesesuaian waktu layanan dengan standar. *Responsiveness* (Daya Tanggap) yakni Kecepatan petugas melayani, sikap proaktif terhadap kebutuhan warga, respon terhadap keluhan. *Assurance* (Jaminan) yakni Profesionalisme, kemampuan petugas menjelaskan prosedur, transparansi biaya (gratis/tidak). *Empathy* (Empati) yakni Keramahan, kesabaran, perhatian pada warga dari berbagai latar belakang.

Kedua, Wawancara ialah pertemuannya antara dua individu untuk bertukar informasi serta idenya melalui tanya jawab, jadi memungkinkan konstruksi makna dalam suatu topik tertentu (Sugiyono, 2018). Ketiga, Dokumentasi diimplementasikan untuk secara sistematis mengumpulkan datanya langsung yang dapat digunakan sebagai bukti atau keterangan. Dengan mengimplementasikan teknik ini, peneliti akan mendapat data tentang gambaran

umumnya objek studi yang ada kaitannya dengan kualitas pelayanan publik di Disdukcapil Kabupaten Pohuwato.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Tangibles (Bukti Fisik)

Bukti fisik atau Tangibles ialah bukti fisiknya dari jasa seperti fasilitas fisik, peralatannya, desain yang diimplementasikan serta sumber daya manusia. Relevan dengan hal tersebut, berikut hasil penelitian yang ditemukan oleh peneliti terkait Tangibles yang di sampaikan oleh Kadis Disdukcapil :

“Secara umum sarana prasarana kami memang sudah membantu pelayanan, tapi masih ada kekurangan. Internet kadang tidak stabil, terutama saat ramai. Ruang pelayanan juga sudah berfungsi, tetapi kapasitasnya terbatas sehingga mudah penuh dan kami juga masih kekurangan pendingin ruangan/AC. Jadi, pelayanan tetap berjalan, tetapi masih perlu perbaikan agar lebih lancar”.

Sejalan dengan pernyataan yang ada di atas, berikut juga pernyataan yang di berikan oleh Sekretaris Dinas Disdukcapil :

“Menurut saya, kantor sudah berusaha tampil profesional, tetapi belum sepenuhnya ideal. Kebersihan dan penataan dasar sudah cukup baik, namun ruang tunggu yang sempit dan alur pelayanan yang masih perlu ditata ulang membuat pelayanan belum terasa benar-benar nyaman dan modern. Jadi, masih ada beberapa hal yang harus dibenahi supaya kesan profesionalnya lebih kuat”.

Selanjutnya pernyataan yang sama juga di sampaikan oleh salah satu masyarakat yang sedang menunggu pelayanan:

“Kalau menurut saya, kondisi sarana dan prasaranya sudah lumayan baik, terutama ruang tunggu yang cukup rapi dan bersih. Hanya saja, kadang ruangnya terasa agak penuh saat banyak warga datang, jadi kenyamanannya berkurang. Fasilitas umum seperti kursi, pendingin ruangan, dan tempat cuci tangan tersedia, tapi beberapa perlu diperbaiki atau ditambah agar lebih nyaman. Untuk fasilitas pelayanannya sebenarnya sudah membantu, terutama sistem antrian online yang membuat proses lebih teratur. Tapi kadang-kadang sistemnya error atau tidak bisa diakses, jadi kami masih harus ambil nomor manual”.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak Disdukcapil Kabupaten Pohuwato dan masyarakat pengguna layanan, diperoleh kesimpulan bahwasannya kondisi sarana dan prasaranya di kantor Disdukcapil pada dasarnya telah menunjukkan upaya pemenuhan

standar pelayanan publik, namun masih ada beberapa aspek yang harus ditingkatkan. Pimpinan dan jajaran struktural mengakui bahwa ruang pelayanan, termasuk ruang tunggu dan fasilitas umum, telah diupayakan untuk tetap bersih, tertata, dan nyaman. Namun, mereka juga menegaskan bahwa keterbatasan ruangan serta tingginya jumlah warga yang datang pada waktu tertentu menjadi tantangan dalam menciptakan kenyamanan yang konsisten.

Reliability (Keandalan)

Reliability ataupun keandalan dalam pengertiannya merupakan kemampuan sebuah instansi dalam memberikan jasa layanan yang terpercaya, memuaskan, akurat, konsisten dan sesuai waktu yang telah ditentukan tanpa membuat kesalahan dan juga Pelayanan yang diberikan harus sesuai harapan dan keinginan penerima layanan. Berikut ialah temuan wawancara dengan Kepala Dinas Disdukcapil Kabupaten Pohuwato:

“Kami memastikan pelayanan tepat waktu dengan menerapkan SOP yang jelas dan melakukan monitoring harian terhadap permohonan yang masuk. Jika ada dokumen yang mendekati batas penyelesaian, kami melakukan percepatan melalui koordinasi antara loket pelayanan, operator, dan pejabat penandatangan. Keterlambatan biasanya terjadi karena gangguan jaringan, ketidaklengkapan berkas dari masyarakat, serta perlunya validasi data dengan pihak lain seperti desa atau rumah sakit. Selain itu, gangguan peralatan perekaman dan keterbatasan blanko KTP-el juga sering memperlambat proses penyelesaian dokumen”.

Lebih lanjut dijelaskan oleh Sekretaris Dinas Disdukcapil dalam wawancaranya :

“Kami memastikan setiap bidang mengikuti SOP dengan melakukan pengawasan administrasi dan pemeriksaan laporan pelayanan harian. Kami memastikan alur berkas tidak terhenti di satu bagian saja dan menjaga agar koordinasi antara front office dan back office tetap lancar”.

Berikut juga Operator SIAK di Disdukcapil yang di wawancarai juga menambahkan :

“Di bagian pelayanan, kami mengikuti SOP dan langsung memeriksa kelengkapan berkas saat pemohon datang agar proses selanjutnya tidak terhambat. Kami juga berkoordinasi cepat dengan operator dan bagian back office jika ada berkas yang harus diproses segera agar tetap sesuai waktu standar. Keterlambatan paling sering terjadi karena berkas pemohon tidak lengkap, sehingga harus dikembalikan lagi untuk dilengkapi. Selain itu, gangguan sistem SIAK, antrean yang menumpuk, atau alat perekaman yang error juga kadang membuat proses lebih lama dari biasanya”.

Berikut juga jawaban yang di berikan oleh salah satu Masyarakat yang di wawancarai saat melangsungkan pelayanan di Disdukcapil :

“Kami melihat sebagian besar pelayanan biasanya selesai sesuai waktu yang dijanjikan, terutama kalau berkas sudah lengkap sejak awal. Petugas juga cukup cepat mengarahkan prosesnya, meski pada hari-hari ramai kami harus menunggu sedikit lebih lama. Keterlambatan paling sering dirasakan ketika jaringan sistem sedang bermasalah atau alat perekaman KTP-el error. Kadang juga karena kami harus bolak-balik melengkapi persyaratan yang kurang, atau antrean yang panjang saat jam sibuk membuat proses agak lambat”.

Secara keseluruhan, proses pelayanan di Disdukcapil Pohuwato berusaha dijalankan sesuai standar waktu melalui penerapan SOP, pemeriksaan berkas sejak awal, dan koordinasi yang baik antara front office, back office, serta pejabat penandatanganan. Namun, berbagai kendala masih sering muncul, seperti gangguan jaringan SIAK, ketidaklengkapan dokumen dari pemohon, antrean yang menumpuk, hingga gangguan pada alat perekaman dan keterbatasan blanko KTP-el. Dari sisi masyarakat, pelayanan dinilai cukup tepat waktu selama persyaratan lengkap, meski keterlambatan tetap terjadi saat sistem bermasalah atau pada jam-jam ramai.

Responsiveness (Data Tanggap)

Responsiveness yakni pegawai atau pemberi layanan di haruskan memberikan pelayanan yang baik melalui ketanggapan pegawai. Yang di maksud, yakni merespon dengan cepat apa yang menjadi kebutuhan penerima layanan, terlebih dalam mengurus perizinan berusaha. Adapun temuan studi yang temukan oleh peneliti mengenai *responsiveness* yang ada di Disdukcapil yang di nyatakan oleh Kepala Dinas sebagai berikut:

“Strategi kami sederhana, kami dengarkan dulu keluhannya, lalu kami identifikasi apakah masalahnya terkait sistem, antrean, atau berkas. Setelah itu kami tindak lanjuti langsung, biasanya saya minta kepala bidang atau staf terkait untuk segera menyelesaikan. Kami juga terbuka lewat layanan pengaduan agar masyarakat bisa melapor kapan saja, ada SOP-nya. Jika ada permintaan mendesak, misalnya karena alasan kesehatan, pendidikan, atau perjalanan darurat, kami dahulukan dengan verifikasi cepat. Asal dokumennya lengkap dan alasannya jelas, kami bantu selesaikan hari itu juga.”

Selanjutnya jawaban yang di berikan oleh Sekretaris Dinas dalam wawancaranya :

“Biasanya saya pastikan keluhan masyarakat dicatat dulu oleh petugas. Lalu saya koordinasikan dengan bidang yang menangani. Kami usahakan jangan menunda, supaya masyarakat merasa dihargai dan masalah cepat selesai. Kami punya SOP

khusus. Pada kasus mendesak, kami percepat prosesnya. Staf langsung diarahkan untuk memverifikasi berkas, lalu diprioritaskan tanpa harus menunggu antrean biasa.”

Salah satu Operator SIAK yang di wawancarai saat penelitian juga menjelaskan :

“Kalau ada masyarakat yang mengeluh, kami dengarkan baik-baik dulu. Kami cek apa masalahnya, apakah karena data tidak sesuai, jaringan lambat, atau antrean penuh. Setelah itu kami jelaskan solusinya dan bantu selesaikan sejauh yang kami bisa. Kami memang punya aturan khusus. Kalau ada kondisi darurat, misalnya harus mengurus rumah sakit, sekolah, atau perjalanan, kami langsung proses lebih cepat. Tapi tetap harus ada bukti atau surat pendukung supaya tidak disalahgunakan.”

Berikut juga jawaban yang diberikan oleh salah satu Masyarakat yang di temui di Lokasi penelitian :

“Biasanya mereka jawab dengan cukup jelas. Ada juga yang langsung menunjukkan langkah-langkahnya, jadi kita cepat paham. Sejauh yang saya alami, lumayan cepat. Kalau ada masalah, mereka langsung cek dan bantu selesaikan.”

Secara umum, semua pihak memiliki pandangan yang selaras mengenai penanganan keluhan dan permintaan mendesak di Disdukcapil. Pimpinan hingga staf berusaha merespons keluhan masyarakat dengan cepat melalui langkah awal berupa mendengarkan masalah, mencatat, lalu mengoordinasikan tindak lanjut ke bidang terkait. Dari sisi masyarakat, sebagian besar merasa pegawai cukup responsif saat ditanya informasi, serta cukup cepat menangani keluhan.

Assurance (Jaminan)

Assurance merupakan pemberian jaminan tepat waktu serta rasa aman kepada penerima layanan. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Dinas Disdukcapil Kabupaten Pohuwato terkait Asuransi, menyatakan bahwa:

“Kami memastikan keamanan data dengan sistem yang terproteksi, pembatasan akses pegawai, serta pemantauan rutin terhadap seluruh aktivitas pengelolaan data. Kami mengikuti standar nasional agar data masyarakat tetap terjaga. Kami terus meningkatkan kualitas pelayanan melalui pelatihan pegawai, penyederhanaan prosedur, serta memastikan setiap pegawai bersikap ramah dan profesional. Kami ingin masyarakat merasa aman dan percaya saat mengurus dokumen.”

Berikut juga jawaban dari Sekretaris Dinas saat diwawancarai di Lokasi Penelitian :

“Secara administratif, kami memastikan setiap proses pencatatan dan perubahan data mengikuti SOP yang ketat. Dokumen dan akses digital hanya dibuka sesuai kebutuhan pelayanan. Kami mendorong pegawai untuk memberikan penjelasan yang jelas, tidak

mempersulit masyarakat, dan menjaga sikap yang baik. Kepercayaan dibangun lewat pelayanan yang konsisten dan transparan.”.

Salah satu Operator SIAK juga turut memberikan jawaban saat di wawancarai sebagai berikut:

“Kami hanya mengakses data sesuai keperluan pelayanan, dan sistem sudah membatasi akses yang tidak perlu. Data masyarakat tidak boleh disalin atau dibagikan tanpa izin. Kami berusaha melayani dengan sopan, cepat, dan menjelaskan setiap proses agar masyarakat merasa yakin. Dengan memberikan pelayanan yang jelas dan tidak bertele-tele, kami berharap masyarakat semakin percaya kepada Disdukcapil.”.

Berikut juga jawaban yang diberikan oleh Masyarakat yang di temui saat sedang menunggu pelayanan di Diskuapil :

“Saya merasa data kependudukan saya cukup aman di Disdukcapil karena prosesnya teratur dan tidak sembarang orang bisa akses data. Tapi saya tetap berharap keamanan sistem terus ditingkatkan supaya tidak ada kebocoran. Pegawainya umumnya ramah dan sopan saat melayani. Mereka juga menjelaskan dengan jelas kalau ada berkas yang kurang. Walaupun kadang antrian panjang, pelayanan tetap terasa profesional”.

Secara keseluruhan, Disdukcapil berupaya memberikan jaminan keamanan data kependudukan melalui sistem yang terproteksi, pembatasan akses pegawai, serta penerapan SOP yang ketat dalam setiap proses pencatatan dan pengelolaan data.

Empathy (Empati)

Empati yang di maksud dalam pelayanan publik yakni memberikan pelayanan yang tulus kepada masyarakat, tanpa membedakan atau bahkan melihat latar belakang dari masyarakat yang hendak mengurus perizinan usaha. Berikut hasil wawancara dengan Kepala Dinas Disdukcapil Kabupaten Pohuwato, yakni:

“Saya memahami kebutuhan masyarakat dengan melihat langsung proses pelayanan, mendengar masukan warga, dan mempelajari data permohonan yang masuk. Setiap kelompok memiliki kebutuhan berbeda, jadi kami berusaha menyesuaikan prosedur agar lebih mudah dipahami. Untuk kelompok rentan seperti lansia dan difabel, kami memberikan layanan khusus seperti jalur prioritas, bantuan pendampingan, dan mempercepat proses agar mereka tidak menunggu lama”.

Sekretaris Dinas juga menambahkan dalam wawacaranya sebagai berikut :

“Saya biasa menyesuaikan pelayanan dengan menerima laporan dari staf dan keluhan masyarakat, lalu mengevaluasinya agar pelayanan bisa lebih tepat sasaran. Kami mencoba membuat pelayanan lebih sederhana dan ramah bagi semua. Untuk kelompok rentan, kami menyediakan ruang duduk khusus, membantu proses pengisian berkas, serta mengarahkan mereka agar dilayani lebih cepat”.

Berikut jawaban dari salah satu Operator SIAK di Disdukcapil Kabupaten Pohuwato :

“Saya memahami kebutuhan masyarakat dengan cara bertanya langsung apa yang mereka butuhkan dan menjelaskan prosedur dengan bahasa yang mudah. Setiap orang berbeda, jadi kami berusaha lebih sabar dan jelas saat melayani. Untuk lansia dan difabel, kami biasanya mempersilakan mereka masuk lebih dulu, membantu mereka mengisi formulir, dan memastikan prosesnya selesai tanpa harus menunggu terlalu lama”.

Berikut juga jawaban dari Kepala Desa Wonggarasi Tengah yang ditemui saat menunggu pelayanan dari Staf Pelayanan :

“Menurut saya, selama ini saya merasa dilayani cukup adil, tidak dibeda-bedakan apakah saya orang biasa atau punya jabatan. Semua diperlakukan sama saat antri dan mengurus berkas. Pegawainya juga biasanya perhatian, apalagi kalau saya kelihatan bingung atau kesulitan. Mereka mau jelaskan ulang dan bantu arahkan supaya prosesnya lebih cepat dan tidak salah”.

Pelayanan di Disdukcapil dipahami sebagai proses yang harus menyesuaikan kebutuhan masyarakat yang beragam. Kepala dinas menekankan pentingnya melihat kondisi lapangan, mendengar masukan warga, serta menyesuaikan prosedur agar lebih mudah diikuti semua kalangan. Sekretaris dinas menambahkan bahwa evaluasi rutin dari laporan staf menjadi dasar untuk memperbaiki pelayanan agar lebih tepat sasaran. Dari sisi staf pelayanan, penyesuaian dilakukan secara langsung melalui komunikasi dengan warga dan penggunaan bahasa yang sederhana agar semua orang merasa dipahami. Dari sisi masyarakat, mereka merasakan bahwa pelayanan diberikan secara adil tanpa membedakan status sosial.

Pembahasan

Pelayanan publik ialah proses pemberiannya layanan oleh penyelenggara negara kepada masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung, yang bertujuan untuk mencukupi kebutuhannya dasar, menjamin hak-haknya warga negara, dan mendukung penyelenggaraan kehidupan sosial, ekonomi, serta pemerintahan. Salah satu bentuk pelayanan publik yang memiliki dampak besar terhadap warga negara dalam memperoleh pengakuan hukum dan identitas resmi yang kemudian menjadi dasar dalam mengakses berbagai hak sosial, ekonomi, dan politik adalah pelayanannya kependudukan dan pencatatannya sipil di Disdukcapil. Dalam konteks ini, Disdukcapil Kabupaten Pohuwato memegang peran sentral sebagai Lembaga penyelenggara pelayanan yang bertanggung jawab dalam penerapan prinsip-prinsip pelayananannya publik untuk mencapai kualitas pelayanannya yang baik.

Demi tercapainya Kualitas Pelayanannya yang memuaskan bagi Masyarakat dan terwujudnya *good governance* maka perlu adanya implementasi prinsip-prinsip pelayanan publik yang maksimal dalam ruang lingkup pelayanan secara umum dan secara khusus pada pelayanan administrasi kependudukan serta pencatatannya sipil di Disdukcapil Kabupaten Pohuwato.

Berwujud (Tangibels)

Berdasarkan wawancara, kesimpulan tentang bukti fisik dapat ditarik dari penelitian yang dilakukan di Kantor Disdukcapil Kabupaten Pohuwato. Kantor Disdukcapil Kabupaten Pohuwato dilengkapi untuk menawarkan layanan yang memenuhi standar pelayanan. Hal ini sejalan dengan pengamatan lapangan peneliti sendiri, yang mengungkapkan bahwa fasilitas tersebut cukup memadai.

Keandalan (Reliability)

Disdukcapil Kabupaten Pohuwato memiliki dimensi keandalan yang baik, menurut temuan wawancara ini. Evaluasi positif terhadap kemampuan dan disiplin petugas layanan dalam menjamin penyelesaian tepat waktu berkas yang diproses oleh masyarakat dan responsivitas mereka dalam menyelesaikan setiap tantangan yang dihadapi selama proses layanan diberikan oleh informan yang memberikan informasi.

Daya Tanggap (Responsivness)

Secara keseluruhan, dapat dikatakan bahwa Disdukcapil Kabupaten Pohuwato menanggapi pengaduan masyarakat dengan baik. Hal ini termasuk ketersediaan staf untuk menerima pengaduan dan menawarkan solusi, serta aksesibilitas untuk membantu pengaduan masyarakat. Dalam hal memberikan informasi pelayanan publik, petugas Disdukcapil dianggap responsif. Hal ini mencegah kesalahan dalam proses administrasi kependudukan dan pencatatan sipil serta menjamin bahwa masyarakat memperoleh informasi yang valid dan benar. Disdukcapil Kabupaten Pohuwato memaksimalkan penyampaian informasi langsung kepada pengguna jasa untuk memberikan informasi tentang prosedur dan dokumen yang dibutuhkan untuk administrasi kependudukan.

Jaminan (Assurance)

Temuan studi menunjukkan bahwa jaminan yang diberikan oleh Disdukcapil Kabupaten Pohuwato dipandang positif oleh Kepala Dinas Pencatatan Sipil, Kepala Pemanfaatan Data, dan seorang anggota masyarakat penerima layanan. Karyawan Disdukcapil menyatakan bahwasannya mereka selalu berupaya menyediakan izin tepat waktu dan mencegah keterlambatan. Untuk menyelesaikan pencatatan kependudukan, mereka seringkali bekerja lembur. Seorang anggota masyarakat penerima layanan menambahkan bukti atas pernyataan ini dengan mengatakan bahwa staf Disdukcapil selalu tepat waktu dan tidak

memungut biaya untuk memproses dokumen demografis, yang sangat memperlancar prosedur bagi masyarakat.

Empati (Empathy)

Adapun temuan studi yang peneliti temukan, bahwa dari pernyataannya yang di sampaikan oleh Kepala Dinas dan sekian dari masyarakat penerima layanan terkait *empathy* dalam pelayanannya yang ada di Disdukcapil itu sudah sangat baik. Pelatihan penyampaian layanan, yang menginstruksikan staf tentang bagaimana pegawai negeri seharusnya berinteraksi dengan penerima layanan, dapat menunjukkan hal ini dan menjamin bahwa nilai-nilai ini dipraktikkan dan memiliki pengaruh yang bermanfaat bagi masyarakat.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat ditarik kesimpulan yaitu Kualitas layanan yang diberikan pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gorontalo secara umum masih kurang baik, hal ini dapat dilihat melalui beberapa hal terkait dengan Dimensi *Tangibels, Reliability, Responsivenees, Assurance, Empathy*.

Saran

Dapat dipahami bahwa suatu institusi publik yang berorientasi pada pelayanan harus memiliki semua hal yang menjadi pendukung kelancaran pelayanan publik tersebut, namun sebagaimana temuan peneliti yang diungkapkan sebelumnya, bahwa ketersediaan sarana dan prasarana masih menjadi kendala tersendiri dalam upaya memaksimalkan pelayanan kepada masyarakat. Pentingnya memproteksi kendala yang muncul sudah menjadi keharusan yang dilakukan oleh pihak yang ada di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pohuwato untuk mengurangi atau bahkan menghilangkan hambatan yang muncul di lapangan.

DAFTAR REFERENSI

- Amelia Nissya, A. N. M. & W. R. (2023). Inovasi Pelayanan Kependudukan Oleh Dinas. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 10(2), 421–425. <https://jurnal.unigal.ac.id/dinamika/article/download/11752/pdf>
- Anggraini, A., Apriliani, E., Sari, P. A., Danti, R. R., & Prasetyo, E. (2024). Penerapan Prinsip Good Governance dalam Pelayanan Publik Online Sobat Dukcapil Kota Tangerang. *Jurnal Publik*, 18(02), 110–118. <https://doi.org/10.52434/jp.v18i02.361>

- Br Perangin-Angin, N. S., & Marpaung, P. (2021). Penerapan Metode Servqual Dalam Penentuan Tingkat Kepuasan Pelayanan Masyarakat Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang. *Jurnal Mahajana Informasi*, 6(2), 61–68. <https://doi.org/10.51544/jurnalmi.v6i2.2447>
- Bungin, B. (2015). *Metode Penelitian Sosial dan Ekonomi Format-Format Kuantitatif dan Kualitatif untuk Studi Sosiologi, Kebijakan Publik, Komunikasi, Manajemen dan Pemasaran*. Prenadamedia group.
- Dunn, W. N. (2003). *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Gajah Mada University.
- Harahap, F. Z. M., & Nasution, M. I. P. (2024). Evaluasi Efisiensi Layanan Publik Dengan Teknologi Informasi. *Musytari: Neraca Manajemen, Akutansi, Dan Ekonomi*, 10(11).
- Hartiani, N., & Tyasotyaningrum, B. (2023). *Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung Quality of Service in Population and Civil Registry Office of Tulungagung Regency*. 16(02), 71–81.
- Herawati, A. R. (2008). Knowledge dan Talent Management Dlam Meningkatkan Kinerja Organisasi Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 13(2), 1–14.
- Herdiansyah, H. (2013). *Wawancara, Observasi, Dan Focus Groups*. Rajawali Pers.
- Hidayatullah, A. S. (2024). Evaluating Samarinda City’s Sub-district Digitalization Policy for Enhanced Public Services. *Indonesian Journal of Public Policy Review*, 25(3). <https://doi.org/10.21070/ijppr.v25i3.1400>
- Jahir, J. A., Ariffianti, I., & Arsana, I. N. (2024). *EISSN: 3026-2534 Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Dompu*, 2(2), 52–62.
- Keban, Y. T. (2008). *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik (Konsep, Teori dan Isu)*. Gave Media.
- Kirana, H., & Isbandono, P. (2025). *Quality Of Public Services In The Population And*. 3, 250–265.
- Marshanda, S., Zikri, N., Pardede, S. C., Narendra, D., Hanoselina, Y., Fitri, R., & Abcdef, H. F. (2024). Analisis Peranan Etika Dalam Penerapan Akuntabilitas Dan Transparansi Pelayanan Publik. *ITTCTIndonesia*, 02(2), 396–401. <https://jurnal.ittc.web.id/index.php/jiksp/index>
- Miles, M. B., Huberman, A. M. and Saldana, J. (2018). *Qualitative Data Analysis* (4th ed.). SAGE Publication. Ltd.

- Muhammad Trisman Taufik, & Siti Hajar. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Penerbitan E-KTP melalui Aplikasi LAKSE pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam. *Jurnal Kolaboratif Sains*, 6(5), 453–468. <https://doi.org/10.56338/jks.v6i5.3634>
- Nazir, M. (2003). *Metode penelitian*. Ghalia Indonesia.
- No, V., Ilmu, F., Politik, I., & Diponegoro, U. (2021). *Efisiensi : Kajian Ilmu Administrasi*. 18(1), 63–89.
- Nurani, N. S., Nugroho, Y. S., Informatika, P. S., Komunikasi, F., & Muhammadiyah, U. (2025). *Analisis Faktor Kualitas Pelayanan Publik Pada Organisasi Perangkat Daerah Kota Surakarta Dengan Multiple Linear Regression Analysis Of Public Service Quality Factors In Regional Government Organizations Of Surakarta City Using Multiple*. 5(3), 719–733.
- Olivia, R. V., Lestari, R., & Rusli, Z. (2020). *Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil*. 16, 118–123.
- Pasolong, H. (2016). *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Alfabeta.
- Pelayanan, K., Di, A., Kependudukan, D., Pencatatan, D., Kabupaten Klaten, S., Fitriani, A. N., & Satlita, L. (2023). *Quality of Complaint Services At the Population and Civil Registration Office of Klaten District*. 08.
- Peterson. A. Steven. (2013). *Public Policy: Encyclopedia of Public Adminisstration and Public Policy*. MarcelDekker, Inc.
- Publik, P., Rahmat, D., Yang, T., Esa, M., & Indonesia, P. R. (2009). Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara tentang Pedoman Peningkayan Kualitas Pelayanan Publik. *UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang "Pelayanan Publik"*.
- Rizki, M., Nanda, F., & Lestari, Y. (2025). Analisis Kepuasan Masyarakat Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik Analysis of Public Satisfaction Regarding Population Administration Services at the Population and Civil Registration Offi. *Arus Jurnal Sosial Dan Humaniora (AJSH)*, 4(3), 129–141.
- Rohman, A. (2022). Faktor Penyebab dan Solusi Terhadap Pungutan Liar Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Pemerintahan Desa. *MORALITY: Jurnal Ilmu Hukum*, 8(1), 90. <https://doi.org/10.52947/morality.v8i1.257>
- Salman. (2024). Digitalisasi birokrasi: efisiensi pelayanan Di disdukcapil sinjai. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 21(2)(2), 62–70.

- Shafritz Jay M. and Russell EW. (2005). *Public Administration: Introducing* (Fourth Edi). Pearson Education, Inc.
- Sofyaniawati, I., & Slamet, S. (2023). Jurnal Mirai Management Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pelayanan Kependudukan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Kota Bogor. *Jurnal Mirai Management*, 8(2), 271–273.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Tui, F. P., Ilato, R., & Katili, A. Y. (2022). Inovasi Pelayanan Publik Melalui E-Government Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Gorontalo. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 9(2), 254–263. <https://doi.org/10.37606/publik.v9i2.338>
- Umasugi, V. F. (2023). *Vivi Fitriyanti*. 20(1).
- Vivi Fitrianty Umasugi. (2023). Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Seram Bagian Barat. *Mimbar Administrasi Fisip Untag Semarang*, 20(1), 139–160. <https://doi.org/10.56444/mia.v20i1.663>
- Voice, J. I. (2024). *Analysis of Public Service Quality from Tangible and Reliability Dimensions (Case Study at the Population and Civil Registration Office of Empat Lawang Regency) Analisis Kualitas Pelayanan Publik dari Dimensi Tangible dan Reliability (Studi Kasus di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Empat Lawang)*. 3(2), 39–50.
- Wahyuni, V. N., & Septiandika, V. (2022). Public Service Innovation Through Dukcapil Services Go Digital By Disdukcapil Probolinggo Regency. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Malikussaleh (JSPM)*, 3(1), 167–176. <https://doi.org/10.29103/jspm.v3i1.5998>
- Widianto, H., & Zunaidi, R. A. (2024). Measuring the Level of Public Service Quality Using SERVQUAL Method in Gayungan Village, Surabaya City. *TRANSFORMASI: Jurnal Manajemen Pemerintahan*, 16(1), 78–87. <https://doi.org/10.33701/jtp.v16i1.3165>
- Wulandari, A. A. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidenreng Rappang. *JIA: Jurnal Ilmiah Administrasi*, 11(1), 90–102. <https://doi.org/10.55678/jia.v11i1.1062>
- Zain, M., Madaul, R., Subagyo, A., & Permana, D. (2025). Implementasi Kebijakan Layanan Identitas Kependudukan Digital (Ikd) Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat. *Jurnal Prinsip Volume*, 1(2), 2025. <https://ejournal.fisip.unjani.ac.id/index.php/>