

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KENDAL

Sila Hayuning Pawestri¹, Puji Astuti²

Email: silahavuningp@gmail.com

Departemen Politik dan Ilmu Pemerintahan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro
Jl. Prof. Soedarto, Tembalang, Semarang, Kode Pos 50139
Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 74654505
Laman: <https://fisip.undip.ac.id/id/> Email: fisip@undip.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan deskriptif melalui penyebaran kuesioner kepada 100 responden pengguna layanan administrasi kependudukan. Analisis data dilakukan menggunakan metode *Service Quality* (SERVQUAL) yang mencakup lima dimensi, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, untuk mengukur kesenjangan antara kinerja pelayanan dan harapan masyarakat.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh dimensi SERVQUAL memiliki nilai gap negatif, yang menandakan bahwa kualitas pelayanan belum sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat. Dimensi *tangibles* memiliki nilai gap terbesar, sedangkan dimensi *empathy* memiliki nilai gap terkecil, sehingga diperlukan peningkatan kualitas pelayanan, khususnya pada aspek fasilitas, ketepatan waktu, serta profesionalisme aparatur.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan Publik; SERVQUAL; Kepuasan Masyarakat; Dukcapil Kendal

¹ Mahasiswi Ilmu Pemerintahan UNDIP

² Dosen Ilmu Pemerintahan UNDIP

ABSTRACT

This study aims to analyze the quality of public services at the Department of Population and Civil Registration of Kendal Regency. This research employs a quantitative method with a descriptive approach by distributing questionnaires to 100 respondents who are users of population administration services. Data analysis was conducted using the Service Quality (SERVQUAL) method, which consists of five dimensions: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy, to measure the gap between perceived service performance and public expectations.

The results indicate that all SERVQUAL dimensions show negative gap values, suggesting that the quality of services provided has not fully met public expectations. The tangibles dimension shows the largest gap value, while the empathy dimension records the smallest gap. Therefore, improvements in service quality are necessary, particularly in terms of service facilities, timeliness, and the professionalism of service officers.

Keywords: public service quality; SERVQUAL; public satisfaction; Department of Population and Civil Registration of Kendal Regency

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat serta menjalankan amanat peraturan perundang-undangan. Dalam konteks pemerintahan modern, kualitas pelayanan publik menjadi indikator penting dalam menilai kinerja birokrasi dan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Pelayanan yang efektif, efisien, serta mudah diakses akan meningkatkan kepuasan masyarakat, sedangkan pelayanan yang tidak optimal dapat menimbulkan keluhan dan menurunkan kepercayaan publik.

Di Indonesia, penyelenggaraan pelayanan publik diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menegaskan bahwa pelayanan harus dilaksanakan secara profesional, transparan,

dan akuntabel. Salah satu bentuk pelayanan publik yang memiliki peran penting bagi masyarakat adalah pelayanan administrasi kependudukan, seperti penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-EL), Kartu Keluarga (KK), akta kelahiran, dan dokumen kependudukan lainnya. Dokumen tersebut menjadi dasar bagi masyarakat dalam mengakses berbagai layanan publik, seperti pendidikan, kesehatan, maupun layanan sosial lainnya.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Kendal merupakan instansi pemerintah daerah yang bertanggung jawab dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan. Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, Disdukcapil Kendal telah melakukan berbagai inovasi, salah satunya melalui

penerapan layanan berbasis digital seperti aplikasi PAK DALMAN (Pelayanan Administrasi Kependudukan Dalam Genggaman). Inovasi ini diharapkan dapat mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan secara daring serta mengurangi antrean pelayanan secara langsung.

Namun demikian, dalam praktiknya masih ditemukan beberapa permasalahan pelayanan, seperti keterbatasan blanko KTP-EL, tingginya permintaan layanan yang menyebabkan antrean masyarakat, serta keterbatasan literasi digital sebagian masyarakat dalam memanfaatkan layanan berbasis aplikasi. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat kesenjangan antara harapan masyarakat terhadap pelayanan yang cepat dan mudah dengan kinerja pelayanan yang dirasakan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan, diperlukan pengukuran yang mampu membandingkan antara harapan masyarakat dengan kinerja pelayanan yang diterima. Salah satu metode yang dapat digunakan adalah metode *Service Quality* (SERVQUAL) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, yang menilai kualitas pelayanan berdasarkan lima dimensi utama yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Melalui pendekatan ini dapat diketahui kesenjangan (gap) antara harapan masyarakat dan kinerja pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kabupaten Kendal menggunakan metode SERVQUAL. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai tingkat kualitas pelayanan yang diberikan serta menjadi bahan evaluasi bagi instansi terkait dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di masa mendatang.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif yang bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal. Pendekatan kuantitatif digunakan untuk mengukur tingkat kesenjangan antara harapan masyarakat dan kinerja pelayanan yang diberikan oleh instansi pelayanan publik.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang menggunakan layanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal. Sampel penelitian berjumlah 100 responden yang dipilih dari masyarakat pengguna layanan.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui beberapa metode, yaitu:

1. Kuesioner, yang digunakan untuk mengukur persepsi dan harapan masyarakat terhadap kualitas pelayanan menggunakan 5 skala Likert.
2. Wawancara, yang dilakukan dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal untuk memperoleh informasi terkait penyelenggaraan pelayanan.
3. Observasi, yaitu pengamatan langsung terhadap proses pelayanan

di kantor Disdukcapil.

4. Dokumentasi, untuk memperoleh data pendukung terkait pelayanan administrasi kependudukan.

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode SERVQUAL (Service Quality) yang bertujuan untuk mengetahui tingkat kesenjangan (gap) antara harapan masyarakat dan kinerja pelayanan pada lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Selain itu, penelitian ini juga menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk mengidentifikasi atribut pelayanan yang perlu diprioritaskan dalam perbaikan pelayanan. Hasil penilaian responden ke dalam diagram kartesius yang terbagi menjadi empat kuadran, yaitu:

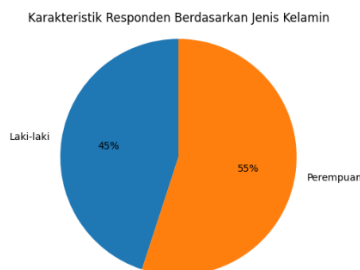
1. Kuadran I (prioritas utama perbaikan),
2. Kuadran II (pertahankan kinerja),
3. Kuadran III (prioritas rendah), dan
4. Kuadran IV (kinerja berlebihan).

Melalui analisis tersebut dapat diketahui atribut pelayanan yang perlu diprioritaskan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal.

HASIL DAN PEMBAHASAN

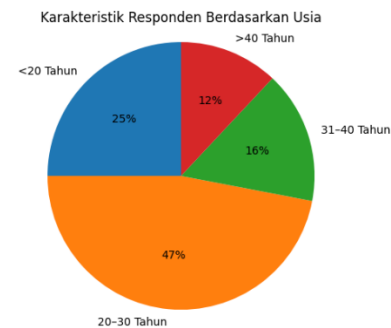
Karakteristik Responden

a) Jenis Kelamin



Responden dalam penelitian ini terdiri dari 55 responden laki-laki (55%) dan 45 responden perempuan (45%). Komposisi tersebut menunjukkan bahwa responden penelitian berasal dari kedua jenis kelamin dengan proporsi yang relatif seimbang. Hal ini mengindikasikan bahwa penilaian terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal diperoleh dari sudut pandang yang beragam, sehingga hasil penelitian dapat mencerminkan persepsi masyarakat secara umum.

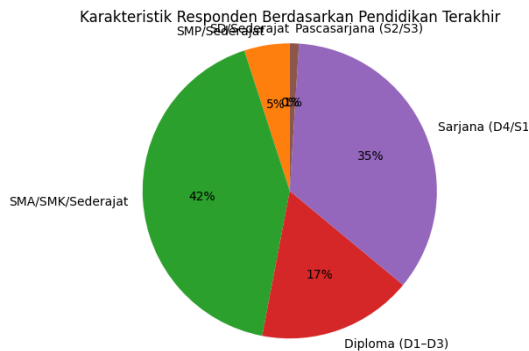
b) Usia



Dapat dilihat bahwa responden terbanyak berada pada kelompok usia 20–30 tahun, yaitu sebanyak 47 responden (47%). Selanjutnya, kelompok usia di bawah 20 tahun berjumlah 25 responden (25%), diikuti oleh kelompok usia 31–40 tahun sebanyak 16 responden (16%), dan kelompok usia di atas 40 tahun sebanyak 12 responden (12%). Komposisi ini menunjukkan bahwa mayoritas responden berada pada usia produktif, sehingga penilaian

terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal didominasi oleh pandangan masyarakat usia muda dan produktif yang cenderung aktif dalam mengurus dokumen kependudukan.

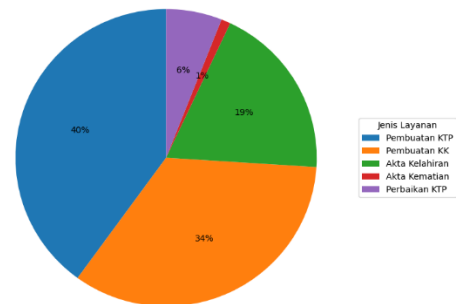
c) Pendidikan Terakhir



Responden dengan tingkat pendidikan SMA/SMK/ sederajat merupakan kelompok terbanyak, yaitu sebanyak 42 responden (42%). Selanjutnya, responden dengan pendidikan Sarjana (D4/S1) berjumlah 35 responden (35%), diikuti oleh responden dengan pendidikan Diploma (D1-D3) sebanyak 17 responden (17%). Sementara itu, responden dengan pendidikan SMP/ sederajat berjumlah 5 responden (5%), dan Pascasarjana (S2/S3) sebanyak 1 responden (1%). Tidak terdapat responden dengan tingkat pendidikan SD/ sederajat. Komposisi tingkat pendidikan tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki latar belakang pendidikan menengah hingga tinggi. Hal ini mengindikasikan bahwa responden pada umumnya memiliki kemampuan

yang cukup baik dalam memahami prosedur dan mekanisme pelayanan administrasi kependudukan, sehingga penilaian terhadap kualitas pelayanan yang diberikan dapat dianggap cukup rasional dan berdasarkan pemahaman yang memadai.

d) Jenis Layanan Digunakan



Dapat dilihat bahwa jenis layanan yang paling banyak digunakan oleh responden adalah pembuatan KTP, yaitu sebanyak 40 responden (40%). Selanjutnya, layanan pembuatan Kartu Keluarga (KK) digunakan oleh 34 responden (34%), diikuti oleh layanan akta kelahiran sebanyak 19 responden (19%), perbaikan KTP sebanyak 6 responden (6%), dan akta kematian sebanyak 1 responden (1%). Sementara itu, tidak terdapat responden yang menggunakan layanan Kartu Identitas Anak (KIA), surat pindah datang, maupun aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD). Komposisi jenis layanan tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar responden mengakses layanan administrasi kependudukan yang bersifat dasar dan wajib, seperti pembuatan KTP dan Kartu Keluarga.

Hal ini mengindikasikan bahwa penilaian responden terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal didasarkan pada pengalaman langsung dalam mengurus dokumen kependudukan yang paling sering dibutuhkan masyarakat.

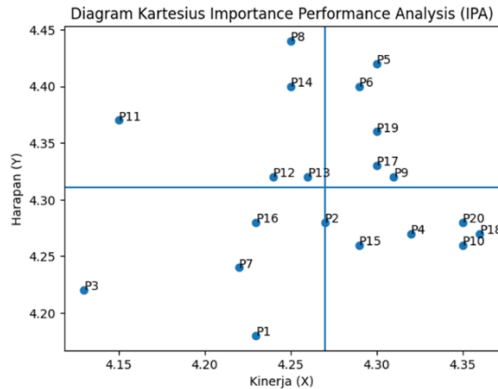
Analisis SERVQUAL

Pengukuran kualitas pelayanan dalam penelitian ini menggunakan metode SERVQUAL yang menganalisis kesenjangan (gap) antara harapan. Hasil analisis menunjukkan bahwa seluruh dimensi kualitas pelayanan memiliki nilai gap negatif, yang berarti pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal masih belum sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat.

masyarakat terhadap pelayanan dengan kinerja pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat. Nilai gap diperoleh dari selisih antara skor kinerja pelayanan (perceived service) dengan skor harapan masyarakat (expected service). Apabila nilai gap bernilai negatif, maka menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan belum sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat. Sebaliknya, apabila nilai gap bernilai positif, maka pelayanan yang diberikan telah melampaui harapan masyarakat.

Importance and Performance Analysis (IPA)

No	Parameter	Kinerja (Z)	Harapan (Y)	GIAP (Z-Y)	Kondisi
Buku Lintang (Timeliness)					
1	Kondisi ruang tunggu dan kenyamanan fasilitas pelayanan Dkcapil Kendal.	4,23	4,18	0,05	C
2	Ketersediaan dan kelengkapan sarana prasarana (registrator, alat pelayanan)	4,27	4,26	-0,01	D
3	Kemampuan dan kedisiplinan petugas pelayanan Dkcapil Kendal	4,33	4,32	-0,00	C
4	Penampilan petugas dalam memberikan pelayanan.	4,32	4,27	0,05	D
Rata-rata		4,24	4,24	0	
Kebahandian (Reliability)					
5	Kemampuan waktu pelayanan sesuai jadwal yang ditetapkan.	4,3	4,42	-0,12	B
6	Konsistensi petugas dalam memberikan pelayanan yang sesuai prosedur.	4,29	4,4	-0,11	B
7	Kemampuan hasil pelayanan dengan yang dijanjikan.	4,22	4,24	-0,02	C
8	Kepastian informasi yang diberikan terkait prosedur pelayanan.	4,25	4,44	-0,19	A
Rata-rata		4,27	4,38	-0,11	
Kesanggupan (Responsiveness)					
9	Kesanggupan petugas dalam merespon permintaan pelayanan masyarakat.	4,31	4,32	-0,01	B
10	Kesanggupan petugas dalam membantu masyarakat yang mengalami kesulitan.	4,35	4,26	0,09	D
11	Kesanggupan petugas dalam menyelesaikan keluhan masyarakat.	4,35	4,37	-0,02	A
12	Kesanggupan petugas dalam memberikan layanan tambahan bila dibutuhkan.	4,24	4,32	-0,08	A
Rata-rata		4,26	4,32	-0,06	
Jaminan (Assurance)					
13	Sikap sopan santun dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan.	4,26	4,32	-0,06	A
14	Pengalaman dan keterampilan petugas dalam menjalankan prosedur layanan.	4,25	4,4	-0,15	A
15	Kepastian prosedur yang disampaikan petugas, sehingga mudah dipahami.	4,29	4,26	0,03	D
16	Pada aman dan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.	4,23	4,28	-0,05	C
Rata-rata		4,26	4,32	-0,06	
Empati (Empathy)					
17	Kemampuan petugas memberikan perhatian pada setiap masyarakat.	4,3	4,33	-0,03	B
18	Kemampuan petugas memahami kebutuhan dan permasalahan masyarakat.	4,36	4,27	0,09	D
19	Perhatian petugas yang adil tanpa membedakan-bedaan masyarakat.	4,3	4,36	-0,06	B
20	Kemampuan dan kepedulian petugas dalam memberikan pelayanan.	4,35	4,28	0,07	D
Rata-rata		4,33	4,31	0,02	



Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA), atribut-atribut kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal dianalisis berdasarkan tingkat kinerja (*performance*) dan kepentingan atau harapan (*importance*) masyarakat. Selanjutnya, hasil analisis tersebut dipetakan ke dalam diagram kartesius yang terbagi ke dalam empat kuadran, yaitu Kuadran A, B, C, dan D.

Pemetaan ini bertujuan untuk mengidentifikasi atribut pelayanan yang perlu menjadi prioritas perbaikan, dipertahankan kinerjanya, berprioritas rendah, serta atribut yang kinerjanya berlebihan dibandingkan tingkat kepentingannya. Berdasarkan hasil pemetaan diagram kartesius IPA, pengelompokan atribut pelayanan adalah sebagai berikut:

1. Kuadran A (Prioritas Utama)

Kuadran A merupakan atribut yang memiliki tingkat kepentingan tinggi, namun

tingkat kinerjanya masih berada di bawah rata-rata. Atribut dalam kuadran ini perlu menjadi fokus utama dalam peningkatan kualitas pelayanan.

Atribut yang termasuk dalam Kuadran A adalah:

1. Indikator 8 (kejelasan informasi prosedur pelayanan) dengan nilai gap $-0,19$
2. Indikator 11 (kecepatan petugas dalam merespons kebutuhan masyarakat) dengan nilai gap $-0,22$
3. Indikator 12 (kesigapan petugas dalam membantu masyarakat) dengan nilai gap $-0,08$
4. Indikator 13 (kesopanan dan keramahan petugas) dengan nilai gap $-0,06$
5. Indikator 14 (pengetahuan dan kemampuan petugas dalam menjelaskan prosedur layanan) dengan nilai gap $-0,15$

Indikator 11 menunjukkan nilai gap terbesar dalam penelitian ini, sehingga menjadi atribut yang paling mendesak untuk diperbaiki. Secara umum, atribut dalam kuadran ini berkaitan dengan aspek responsivitas dan jaminan pelayanan.

2. Kuadran B (Pertahankan Prestasi)

Kuadran B mencakup atribut yang memiliki tingkat kepentingan tinggi (di atas rata-rata) dan tingkat kinerja juga tinggi (di atas rata-rata). Hal ini menunjukkan bahwa atribut-atribut tersebut telah dilaksanakan dengan baik dan sesuai dengan harapan masyarakat. Oleh karena itu, kinerja pada atribut dalam kuadran ini perlu dipertahankan dan dijaga konsistensinya.

Atribut yang termasuk dalam Kuadran B adalah:

1. Indikator 5 (ketepatan waktu pelayanan sesuai jadwal) dengan nilai gap $-0,12$. Nilai gap yang relatif kecil menunjukkan bahwa ketepatan waktu pelayanan sudah cukup baik dan hampir memenuhi harapan masyarakat.
2. Indikator 6 (konsistensi petugas sesuai prosedur) dengan nilai gap $-0,11$.
3. Indikator 9 (kecepatan petugas dalam merespon permintaan pelayanan masyarakat) dengan nilai gap $-0,01$.
4. Indikator 17 (perhatian petugas terhadap kebutuhan masyarakat) dengan nilai gap $-0,03$. Gap yang sangat kecil mengindikasikan bahwa perhatian petugas sudah hampir sepenuhnya

sesuai dengan harapan responden.

5. Indikator 19 (perlakuan petugas yang adil tanpa membedakan bedakan masyarakat) dengan nilai gap $-0,06$. Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi antara petugas dan masyarakat telah berjalan baik dan perlu dipertahankan.

Secara umum, atribut dalam Kuadran B menunjukkan bahwa aspek kehandalan dan empati pelayanan telah berjalan optimal. Strategi yang diperlukan adalah menjaga stabilitas dan konsistensi kinerja agar tidak mengalami penurunan.

3. Kuadran C (Prioritas Rendah)

Kuadran C merupakan atribut dengan tingkat kepentingan dan tingkat kinerja yang sama-sama berada di bawah rata-rata. Artinya, atribut tersebut tidak menjadi prioritas utama bagi masyarakat dan kinerjanya pun belum menonjol. Oleh karena itu, atribut dalam kuadran ini tidak memerlukan perbaikan segera, tetapi tetap perlu dijaga agar tidak semakin menurun.

Atribut yang termasuk dalam Kuadran C adalah:

1. Indikator 1 (Kondisi ruang tunggu dan kenyamanan fasilitas) dengan nilai gap $0,05$

2. Indikator 3 (Kerapian dan kebersihan lingkungan kantor) dengan nilai gap -0,09
3. Indikator 7 (Kesesuaian hasil pelayanan dengan yang dijanjikan) dengan nilai gap -0,02
4. Indikator 16 (Rasa aman dan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan) dengan nilai gap -0,05

4. Kuadran D (Berlebihan)

Kuadran D mencakup atribut dengan tingkat kinerja tinggi namun tingkat kepentingannya relatif lebih rendah. Hal ini menunjukkan bahwa organisasi telah memberikan perhatian lebih pada aspek yang sebenarnya tidak menjadi prioritas utama masyarakat.

Atribut yang termasuk dalam Kuadran D adalah:

1. Indikator 2 (Ketersediaan dan kelengkapan sarana prasarana) dengan nilai gap -0,01
2. Indikator 4 (Penampilan petugas dalam memberikan pelayanan) dengan nilai gap 0,05
3. Indikator 10 (Kesigapan petugas membantu masyarakat yang mengalami kesulitan) dengan nilai gap 0,09
4. Indikator 15 (Kejelasan prosedur yang

disampaikan petugas) dengan nilai gap 0,03

5. Indikator 18 (Kemampuan petugas memahami kebutuhan masyarakat) dengan nilai gap 0,09
6. Indikator 20 (Kesabaran dan kepedulian petugas dalam memberikan pelayanan) dengan nilai gap 0,07

Sebagian besar indikator dalam Kuadran D memiliki nilai gap positif, yang berarti kinerjanya sudah melampaui harapan masyarakat. Namun karena tingkat kepentingannya relatif lebih rendah, aspek ini dapat dievaluasi efisiensinya tanpa mengurangi kualitas pelayanan secara keseluruhan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal menggunakan metode SERVQUAL dan Importance Performance Analysis (IPA) terhadap 100 responden, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut: Secara umum, kualitas pelayanan Dukcapil Kabupaten Kendal tergolong baik, ditunjukkan oleh nilai rata-rata kinerja yang relatif tinggi pada seluruh dimensi pelayanan, yaitu Bukti Langsung (Tangibles), Keandalan (Reliability), Ketanggapan (Responsiveness),

Jaminan (Assurance), dan Empati (Empathy). Secara umum tingkat kinerja pelayanan sudah baik, karena nilai rata-rata kinerja (X) pada seluruh dimensi berada pada angka di atas 4 (skala 1–5). Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat menilai pelayanan yang diberikan sudah memuaskan. Namun demikian, masih terdapat beberapa kesenjangan (gap) antara kinerja (X) dan harapan (Y).

Berdasarkan hasil analisis SERVQUAL, secara umum kualitas pelayanan administrasi kependudukan tergolong baik karena sebagian besar dimensi menunjukkan kesenjangan (gap) yang relatif kecil antara kinerja dan harapan masyarakat. Dimensi Empati memiliki nilai gap rata-rata tertinggi sebesar 0,02, yang berarti pelayanan dalam aspek perhatian dan kepedulian petugas telah memenuhi bahkan sedikit melampaui harapan masyarakat. Dimensi Bukti Langsung (Tangibles) menunjukkan rata-rata gap 0,00, sehingga dapat diartikan bahwa kondisi fasilitas, sarana, dan penampilan fisik pelayanan telah sesuai dengan ekspektasi pengguna layanan. Namun demikian, masih terdapat beberapa dimensi yang menunjukkan gap negatif, seperti Ketanggapan (Responsiveness) dan Jaminan (Assurance) yang masing-masing memiliki rata-rata gap -0,06, sehingga perlu adanya peningkatan pada aspek kecepatan pelayanan, kesiapan, kompetensi, serta

kemampuan petugas dalam memberikan rasa aman kepada masyarakat. Dimensi Keandalan (Reliability) menjadi dimensi dengan gap terendah yaitu -0,11, sehingga merupakan aspek yang paling membutuhkan perhatian dan perbaikan. Selain itu, indikator dengan kesenjangan terbesar P11 (-0,22), yang menunjukkan bahwa kecepatan petugas dalam merespons kebutuhan masyarakat masih belum sepenuhnya memenuhi harapan responden dan perlu menjadi prioritas utama dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan.

Sementara itu, berdasarkan analisis Importance Performance Analysis (IPA), atribut pelayanan tersebar dalam empat kuadran yang menggambarkan prioritas perbaikan dan strategi pemeliharaan kinerja. Kuadran A (Prioritas Utama) berisi atribut dengan tingkat kepentingan tinggi namun kinerjanya masih berada di bawah harapan, sehingga memerlukan perhatian dan perbaikan segera, terutama terkait kecepatan pelayanan, kejelasan informasi, serta kemampuan petugas dalam memberikan rasa aman. Kuadran B (Pertahankan Prestasi) mencakup atribut dengan tingkat kepentingan dan kinerja yang sama-sama tinggi, sehingga kualitasnya perlu dipertahankan secara konsisten. Kuadran C (Prioritas Rendah) berisi atribut dengan tingkat kepentingan dan kinerja yang relatif rendah, sehingga bukan menjadi fokus utama

perbaikan. Adapun Kuadran D (Berlebihan) menunjukkan atribut dengan kinerja tinggi tetapi tingkat kepentingannya relatif lebih rendah, sehingga dapat dilakukan evaluasi efisiensi tanpa mengurangi kualitas pelayanan secara keseluruhan. Secara keseluruhan, meskipun pelayanan sudah berada dalam kategori baik, peningkatan pada aspek kehandalan dan ketanggapan tetap diperlukan agar kesenjangan antara kinerja dan harapan masyarakat dapat semakin diminimalkan.

SARAN

A. Saran Praktis

Memprioritaskan perbaikan pada atribut Kuadran A, khususnya yang berkaitan dengan, kecepatan dan ketepatan waktu pelayanan, konsistensi petugas dalam menjalankan prosedur, kejelasan informasi pelayanan kepada masyarakat, peningkatan rasa aman dan kepercayaan masyarakat, meningkatkan kualitas sumber daya manusia, melalui:

1. Pelatihan pelayanan prima dan etika pelayanan publik.
2. Pelatihan komunikasi efektif.
3. Penguatan disiplin kerja dan pengawasan internal.
4. Mempertahankan kualitas pelayanan pada Kuadran B, terutama pada aspek empati, perhatian, dan sikap membantu petugas kepada masyarakat.
5. Melakukan evaluasi dan survei kepuasan secara berkala, agar

instansi dapat memantau perkembangan kualitas pelayanan dan segera melakukan perbaikan apabila terjadi penurunan kinerja.

B. Saran Akademis

1. Penelitian selanjutnya disarankan untuk menambah jumlah responden agar hasil penelitian lebih representatif.
2. Peneliti berikutnya dapat mengombinasikan metode SERVQUAL dan IPA dengan metode lain seperti Customer Satisfaction Index (CSI) atau analisis regresi.
3. Penelitian lanjutan dapat lebih fokus pada faktor-faktor penyebab rendahnya dimensi kehandalan dan ketanggapan dalam pelayanan publik.

C. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan. Pertama, jumlah responden sebanyak 100 orang meskipun telah memenuhi ketentuan minimal perhitungan sampel, namun masih terbatas dalam merepresentasikan seluruh masyarakat pengguna layanan administrasi kependudukan di Kabupaten Kendal. Kedua, teknik pengambilan sampel menggunakan accidental sampling sehingga kemungkinan terdapat bias dalam pemilihan responden. Ketiga, penelitian ini hanya menggunakan pendekatan kuantitatif melalui kuesioner sehingga belum menggali secara mendalam faktor-faktor yang memengaruhi terjadinya kesenjangan

pada dimensi kehandalan dan ketanggapan. Keempat, metode analisis yang digunakan terbatas pada SERVQUAL dan IPA, sehingga

belum menguji hubungan sebab-akibat antar variabel maupun tingkat kepuasan secara menyeluruh.

DAFTAR PUSTAKA

- Ade Risna Sari & Abdul Karim. (2022). *Quality of Public Services in the Field of Population Administration in Paseh District*, Bandung Regency
- Cochran, W. G. (1977). *Sampling Techniques (3rd ed.)*. New York: John Wiley & Sons.
- Creswell, J. W. (2014). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. SAGE Publications.
- Denhardt, R. B., & Denhardt, J. V. (2000). *The New Public Service: Serving Rather than Steering*. Public Administration Review, 60
- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal. (2025). Profil layanan, visi & misi, serta informasi umum. Retrieved January 5, 2026, <https://dispendukcapil.kendalkab.go.id/>
- Dispendukcapil Kabupaten Kendal. (2024). *Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2024*. Pemerintah Kabupaten Kendal. <https://dispendukcapil.kendalkab.go.id/assets2/download/ppid/berkala/LAPORAN%20SKM%202024%20DISPENDUKCAPIL.pdf>
- Dispendukcapil Kabupaten Kendal. (2025). *Rencana Strategis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal Tahun 2025–2029*. Pemerintah Kabupaten Kendal. <https://inspektoratdaerah.malangkota.go.id/wp-content/uploads/sites/10/2025/07/Renstra-2025-2029.pdf>
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. (2024). *Nilai hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2024*. Sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional (SIPPN). <https://sippn.menpan.go.id/>

[berita/detail/nilai-hasil-survei-kepuasan-masyarakat-tahun-2024](#)

- Kerlinger, F. N. (1973). *Foundations of Behavioral Research (2nd ed.)*. New York: Holt, Rinehart, and Winston.
- Lubis, T. A., & Ginting, W. O. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dalam penggunaan aplikasi identitas kependudukan digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan. *Jurnal Administrasi Publik*, 10(2). <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/JAP/article/view/56753>
- L. N. Rosdiana, “Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Mahasiswa Magister Manajemen Teknologi ITS dengan Metode SERVQUAL dan Importance Performance Analysis (IPA),” J. Res.
- Mahmudi. (2010). *Manajemen kinerja sektor publik*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Megawati. 2018. *Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang Tahun 2018*. Skripsi. Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
- Muliawati, Sry. 2015. *Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep*. Skripsi.
- Ombudsman Republik Indonesia. (2023). *Laporan Kinerja Ombudsman Republik Indonesia Tahun 2023*. Jakarta: Ombudsman Republik Indonesia. Diakses dari <https://www.ombudsman.go.id>.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). *SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Rajak, A., Abdussamad, Z., & Tantu, R. (2025). *Kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pohuwato*. *Kajian*

- Administrasi Publik dan Ilmu Komunikasi*, 2(4).
<https://ejournal.appisi.or.id/index.php/Kajian/article/view/848>
- Pasolong, H. (2010). *Teori administrasi publik*. Bandung: Alfabeta.
- Rosdiana. 2017. *Kualitas Pelayanan Kesehatan di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas)* Kota Serang. Skripsi. Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, Serang.
- Sugiyono (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Tude, E.S , Nixon, dkk. (2020). *Kualitas Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil*. Jurnal Eksekutif. 4(4): 1-10