

82

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK KTP-EI dan KIA DI DINAS KEPENDUDUKAN  
DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BLORA**

Jihan Faizah Septiany<sup>1</sup>, Sri Suwitri<sup>2</sup>

Departemen Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,  
Universitas Diponegoro  
Jln. Prof. Soedarto, S.H., Tembalang, Semarang, Kotak Pos 1269 Telepon (024)  
7465407, Faksimile (024) 7465405  
Laman: [www.fisip.undip.ac.id](http://www.fisip.undip.ac.id) email: [fisip@undip.ac.id](mailto:fisip@undip.ac.id)

---

**ABSTRACT**

*This research aims to analyze the quality of public services at the Population and Civil Registration Service (Disdukcapil) of Blora Regency. The focus of this research is to evaluate service quality based on five main dimensions, namely physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The methodology used in this research is a descriptive qualitative approach, with data collection techniques through surveys and in-depth interviews to obtain a comprehensive understanding regarding public perceptions of Disdukcapil services. It is hoped that the results of this research can provide strategic recommendations for improving the quality of public services, especially in the context of administering population administration in Blora Regency.*

**Keywords:** *Dimensions of Service Quality, Population Administration, Population and Civil Registration Service, Public Services, Quality of Public Services*

**PENDAHULUAN**

**Latar Belakang**

Administrasi publik di negara Indonesia memiliki peran yang sangat krusial dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan publik adalah salah satu indikator keberhasilan suatu pemerintahan dan berkaitan erat dalam penyelenggaraan pemerintahan karena

fondasi utama dalam penyelenggaraan pemerintahan yang efektif dan efisien.

Woodrow Wilson, dalam studinya yang mendasar, menekankan pentingnya efisiensi dalam administrasi pemerintahan, yang pada gilirannya berdampak pada kualitas pelayanan publik (Wilson, 1887). Gagasan Wilson ini menjadi tonggak penting dalam memahami hubungan

antara administrasi yang efektif dan pelayanan publik yang berkualitas. Menurut Chandler dan Plano (2010:7) Administrasi publik adalah proses pengorganisasian dan koordinasi sumber daya dan personel publik untuk mengelola, mengimplementasikan, dan memformulasikan keputusan kebijakan publik.

Manajemen publik dalam pelayanan publik mencakup proses pengelolaan organisasi pemerintahan atau lembaga publik untuk memastikan pelayanan yang efektif, efisien, dan akuntabel. Dalam Pelayanan Publik di Disdukcapil, manajemen publik berperan dalam mengatur sumber daya, proses kerja, dan kebijakan yang berkaitan dengan pelayanan masyarakat, seperti pembuatan KTP, akta kelahiran, dan dokumen kependudukan lainnya.

Pelayanan publik menjadi salah satu cara pemenuhan hak asasi masyarakat sebagai warga Negara, dan merupakan kewajiban negara untuk dilaksanakan. Selain itu juga pelayanan ini juga perwujudan pembangunan negara. Proses pembangunan yang paling dekat dengan kehidupan masyarakat. Di Provinsi Jawa

Tengah, peningkatan mutu layanan juga menjadi fokus utama pemerintah daerah.

Kabupaten Blora, yang merupakan salah satu kabupaten di Provinsi Jawa Tengah, Indonesia, menjadi fokus utama dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik. Ditingkat lokal, Disdukcapil Kabupaten Blora memainkan peran penting dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan. Pelayanan ini melibatkan pengelolaan data kependudukan serta pemberian layanan administrasi berupa penerbitan dokumen-dokumen penting, seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP) Elektronik dan KIA. Dokumen-dokumen tersebut memiliki peran krusial karena menjadi dasar bagi masyarakat untuk mengakses berbagai layanan publik lainnya, termasuk layanan kesehatan, pendidikan, dan jaminan sosial (Sinambela, 2006:35).

Disdukcapil memiliki peran yang sangat penting dalam pelayanan administrasi kependudukan, seperti penerbitan KTP-El dan KIA. Layanan ini adalah kebutuhan dasar yang menyangkut hak-hak warga negara. Namun, implementasinya di berbagai kabupaten dan kota masih menghadapi berbagai tantangan sesuai dengan karakteristik masing-masing

wilayah. Khususnya di Kabupaten Blora, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) masih menghadapi berbagai hambatan dalam penyelenggaraan layanan.

Tabel 1 Presentase Penduduk ber kepemilikan KTP-El

Sasaran Strategis	Indikator Kinerja	Target (%)	Realisasi (%)	Capaian (%)
Meningkatnya cakupan pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil	Persentase penduduk ber kepemilikan KTP-El	98	96,62%	98,59

Sumber : Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintahan Dindukcapil Blora

Persentase penduduk ber KTP-El terealisasi 96,62 %, dihitung dari jumlah wajib KTP sebanyak 706.136 orang, namun yang sudah melakukan perekaman dan tercetak KTP nya hanya 682.240 orang. Untuk capaian kinerja belum memenuhi target. Karena indikator kinerja terealisasi 96,62%, sedangkan target yang ditetapkan 98%.

Tabel 2 Presentase Penduduk ber kepemilikan KIA

Sasaran Strategis	Indikator Kinerja	Target (%)	Realisasi (%)	Capaian (%)
Meningkatnya cakupan pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil	Persentase penduduk ber kepemilikan KIA	50%	46,85%	93,70%

Sumber : Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintahan

Persentase kepemilikan KIA terealisasi 46,85% ini hitung dari jumlah anak usia 0-17 tahun sebanyak 222.241 anak, namun yang sudah memiliki Kartu Identitas Anak hanya 104.117 anak. Untuk capaian kinerja belum memenuhi target yaitu baru tercapai (93,70%), indikator kinerja terealisasi 46,85%, sedangkan target yang ditetapkan 50%.

Namun, dalam pelaksanaannya, terdapat berbagai kendala yang memengaruhi kualitas pelayanan, seperti implementasi teknologi informasi yang masih menghadapi tantangan. Meskipun sistem antrean elektronik dan pendaftaran online sudah diterapkan, pelaksanaannya sering kali tidak berjalan lancar sehingga masyarakat masih harus mengantre secara manual, keterbatasan sumber daya manusia yang belum memadai, sarana dan prasarana yang belum optimal, serta

Penelitian ini dilakukan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan publik KTP-El dan KIA di Disdukcapil Kabupaten Blora. Pendekatan evaluasi didasarkan pada lima dimensi utama kualitas pelayanan menurut Fitzsimons dalam Sinambela (2006), yaitu bukti fisik,

reliabilitas, daya tanggap, jaminan, dan empati. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi strategis untuk perbaikan pelayanan, sehingga mampu memenuhi harapan masyarakat sekaligus mendukung terciptanya tata kelola pemerintahan yang baik.

### **Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang dijelaskan sebelumnya, maka dapat dirumuskan masalah yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana pelayanan publik KTP-El dan KIA di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blora?
2. Bagaimana kualitas pelayanan publik KTP-El dan KIA di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blora?

### **Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka dapat dirumuskan tujuan penelitian yaitu sebagai berikut:

1. Mendeskripsikan dan menganalisis pelayanan publik KTP-El dan KIA di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blora.
2. Mengidentifikasi dan menganalisis kualitas pelayanan publik KTP-El dan

KIA di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blora.

### **Metode Penelitian**

Tipe penelitian yang digunakan adalah tipe penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Menurut Moleong (2009), penelitian deskriptif adalah tipe penelitian yang sangat berguna ketika peneliti ingin memberikan penjelasan detail mengenai berbagai fenomena sosial yang kompleks, terutama dalam konteks pelayanan publik.

Dengan pendekatan ini, peneliti dapat memetakan berbagai faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan secara menyeluruh, mulai dari sistem administrasi yang digunakan hingga perilaku para petugas di lapangan. Selain itu, penelitian deskriptif memungkinkan peneliti untuk mengidentifikasi berbagai dimensi kualitas pelayanan yang diukur berdasarkan 5 aspek utama pelayanan publik, yakni bukti fisik (tangibles), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy), sebagaimana diuraikan oleh Fitzsimmons dalam Sinambela (2006). Tipe penelitian ini tepat untuk mengetahui kompleksitas kualitas pelayanan publik di Dindukcapil

Kabupaten Blora dengan maksud untuk memahami persepsi dan harapan masyarakat secara mendalam terkait pelayanan yang mereka terima di Dindikcapil Kabupaten Blora.

Subjek dalam penelitian ini mengacu pada individu atau kelompok yang terlibat dalam proses penelitian Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blora. Subjek penelitian ini didasarkan pada upaya pencarian data menggunakan teknik Purposive Sampling dan Accidental Sampling.

Tujuan dari purposive sampling adalah untuk menjelaskan suatu permasalahan secara jelas, sehingga tujuan utama penelitian dapat terpenuhi. Purposive sampling merupakan teknik yang cocok digunakan untuk penelitian kualitatif, karena peneliti kemungkinan besar dapat mengetahui kualitas dari 55 informan atau responden sehingga penelitian menjadi valid. Sedangkan accidental sampling adalah teknik pengambilan sampel berdasarkan kebetulan, di mana siapa saja yang kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel. Teknik ini sering digunakan ketika peneliti

melakukan kunjungan langsung ke lapangan.

### **Hasil Penelitian**

Pelayanan publik di Disdukcapil Kabupaten Blora mencakup berbagai layanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil, seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el), Kartu Keluarga (KK), Kartu Identitas Anak (KIA), akta kelahiran, akta kematian, dan dokumen lainnya.

#### **1. Bukti Fisik (*Tangible*)**

Tangibel (Bukti Nyata) adalah sarana dan prasarana fisik kantor yang berupa, komputerisasi, administrasi, ruang tunggu, tempat informasi dan sebagainya, yang digunakan sebagai alat penunjang kerja di Kantor Disdukcapil Kutai Timur, hal semacam ini tentunya dapat kita temui di semua instansi dan pelayanan umum lainnya tidak terkecuali pada Kantor Disdukcapil Kabupaten Kutai Timur, selain itu penampilan fisik dan kedisiplinan pegawai memberikan dampak terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Hal tersebut sesuai dengan salah satu prinsip pelayanan yang tercantum dalam Keputusan Menteri

Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003 yaitu tersedianya sarana dan prasarana kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyedia sarana teknologi telekomunikasi dan informatika dan UU No. 25 Tahun 2009 dijelaskan bahwa penyediaan fasilitas dan sarana prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

Aspek Bukti Fisik	Harapan Masyarakat	Persepsi Masyarakat
Fasilitas Ruang Tunggu	Nyaman, bersih, AC, kursi memadai	Umumnya puas, namun kursi kurang nyaman saat duduk lama
Kebersihan Toilet	Toilet bersih dan terawat	Kebersihan toilet perlu ditingkatkan
Fasilitas Khusus	Tersedia untuk difabel, lansia, ibu hamil, anak-anak	Dihargai dan diapresiasi
Penampilan Petugas	Rapi, sopan, profesional	Sesuai harapan, tidak ada keluhan
Materi Informasi	Prosedur jelas, mudah diakses	Perlu peningkatan dalam penyampaian informasi

## 2. Kehandalan (*Reliability*)

Menurut Lupiyoadi dan Hamdani (2006) kehandalan (*reliability*) adalah kemampuan perusahaan memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. *Reliability* atau keandalan merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Hal-hal yang terlibat dalam aspek ini yaitu, seperti ketepatan waktu, kecepatan, serta kecermatan dalam

menyelesaikan produk layanan. Hal tersebut sangat diperlukan agar tercipta kepuasan dalam diri masyarakat. Kualitas pelayanan publik tidak akan berjalan sesuai dengan tujuan apabila tidak diimbangi dengan kehandalan, kedisiplinan atau kemampuan pegawai yang baik dalam melayani Masyarakat.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bora sebagai penyelenggara pelayanan harus mampu memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan. Kehandalan pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bora dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat menjadi hal yang paling utama dan perlu diperhatikan, karena dengan kehandalan yang dimiliki oleh pegawai tersebut maka masyarakat sebagai pengguna layanan akan mendapatkan pelayanan yang diharapkan, cepat, dan mudah.

Aspek Reliabilitas	Harapan Masyarakat	Persepsi Masyarakat
Konsistensi Pelayanan	Prosedur konsisten dan tidak berubah-ubah	Umumnya konsisten, namun ada variasi dalam waktu penyelesaian
Ketepatan Waktu	Pelayanan selesai sesuai dengan waktu yang dijanjikan	Waktu penyelesaian tidak selalu sesuai harapan
Akurasi Data dan Dokumen	Data dan dokumen bebas dari kesalahan	Beberapa kasus harus revisi atau perbaikan
Keandalan Informasi	Informasi akurat dan lengkap dari petugas	Informasi kadang kurang lengkap, menyebabkan bolak-balik
Pemecahan Masalah	Masalah ditangani dengan cepat dan efektif	Petugas membantu, namun terkadang lambat dalam menyelesaikan

### 3. Daya Tanggap

Menurut Lupiyoadi (2019) daya tanggap (responsiveness) adalah kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas. Daya tanggap adalah respon atau kesiapan pegawai di suatu instansi dalam membantu masyarakat yang membutuhkan layanan.

Pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blora sudah menerapkan dimensi Responsiveness beserta indikatornya. Penilaian kualitas pelayanan Pada dimensi Responsiveness sesuai dengan harapan masyarakat antara lain pengetahuan pegawai dalam melakukan pelayanan, kemampuan pegawai dalam memberikan informasi kepada masyarakat, merespon setiap pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan, pegawai

memberikan pelayanan dengan cermat, keluhan pengguna layanan direspon oleh pegawai, pegawai memberikan pelayanan dengan tepat dan cepat.

Aspek Daya Tanggap	Harapan Masyarakat	Persepsi Masyarakat
Pelayanan Cepat	Proses pelayanan cepat dan efisien	Variasi; beberapa cepat, lainnya lambat terutama saat ramai
Petugas yang Sigap	Petugas siap membantu dan responsif	Petugas kurang sigap saat volume tinggi
Penanganan Keluhan Cepat	Masalah ditangani segera tanpa penundaan	Ada yang harus menunggu lama untuk penyelesaian masalah
Penyampaian Informasi	Informasi jelas dan tepat waktu	Informasi kadang terlambat atau kurang jelas

### 4. Jaminan

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blora kantor yang berwenang menangani masalah kependudukan, khususnya bagi warga Blora sudah seharusnya memberikan kenyamanan selama pelayanan yaitu dengan cara memberikan kemudahan bagi masyarakat yang mengajukan permohonan layanan.

Jaminan diperlukan agar masyarakat merasa puas karena telah mendapatkan pelayanan yang baik dan berkualitas. Jaminan yang dimaksud dalam penelitian ini ialah jaminan berupa kemudahan layanan dan jaminan keamanan bagi masyarakat yang memohon layanan kependudukan di Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blora.

Selain jaminan kemudahan layanan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blora juga menjamin keamanan masyarakat pemohon layanan. Jaminan yang diberikan oleh penyedia layanan berkaitan dengan kemampuan penyedia layanan dalam memberikan rasa kepercayaan yang tinggi kepada pengguna layanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para pegawai. Jika pengguna layanan sudah diberikan jaminan terkait dengan pelayanan, maka akan menumbuhkan kepercayaan serta kepuasan pada diri pengguna layanan terhadap jasa yang diberikan.

#### 5. Empati (*Empathy*)

Sikap empati hendaknya dimiliki oleh individu pelayan di instansi pemerintahan seperti di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blora. Sikap empati ini dapat diwujudkan misalnya dengan cara memberikan pelayanan dengan ramah. Pengguna layanan akan merasa puas jika pegawai pelayanan tidak diskriminatif dan menunjukkan sikap ramah kepada pengguna layanan. Salah satu faktor utama

kesuksesan dalam pelayanan adalah keramahan kepada pengguna layanan.

Hal ini telah dimiliki oleh pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blora, terbukti dengan adanya prinsip „bersenyum“ yang diterapkan oleh salah seorang Kabid di instansi pemerintahan itu. Pegawai juga sopan dalam melayani masyarakat. Selain dari pernyataan pegawai, pernyataan masyarakat juga diperlukan sebagai bukti bila Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blora telah menerapkan sikap empati. Oleh karena itu, peneliti mewawancarai beberapa masyarakat, dan mereka pun menyatakan bahwa pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blora baik dan ramah dalam melayani. Keramahan petugas juga dilakukan dalam menanggapi kritik dan saran dari masyarakat. Sehingga, dapat diketahui bahwa aparatur negara di kantor tersebut telah menerapkan prinsip pelayanan dengan baik, khususnya dalam menerapkan aspek empati.

Kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

(Disdukcapil) Kabupaten Blora dievaluasi berdasarkan beberapa aspek, salah satunya adalah sarana dan prasarana yang disediakan untuk mendukung proses pelayanan. Sarana dan prasarana yang memadai sangat penting dalam menciptakan lingkungan pelayanan yang nyaman, efisien, dan efektif bagi masyarakat.

#### 1. Harapan Masyarakat

Menurut Kotler (2010 : 50) harapan konsumen adalah bagaimana konsumen membentuk ekspektasi jasa dari banyak sumber, seperti pengalaman masa lalu, berita dari mulut ke mulut, dan iklan. Harapan ini dipengaruhi oleh beberapa faktor:

- Kebutuhan dan keinginan pribadi
- Pengalaman masa lalu
- Komunikasi dari mulut ke mulut
- Komunikasi pemasaran eksternal
- Akuntabilitas
- Transparansi
- Responsivitas
- Partisipasi masyarakat

Harapan konsumen terhadap pelayanan di Disdukcapil Kabupaten Blora mencerminkan keinginan untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan prinsip-

prinsip pelayanan publik. Harapan-harapan ini dapat dianalisis sebagai berikut:

Masyarakat menekankan pentingnya kecepatan dan ketepatan waktu dalam pelayanan. Hal ini sesuai dengan dimensi Keandalan (Reliability) dan Daya Tanggap (Responsiveness) menurut Tjiptono (2005). Ketepatan waktu pelayanan mencerminkan kemampuan Disdukcapil dalam memenuhi janji layanan dan responsivitas terhadap kebutuhan masyarakat. Harapan akan prosedur yang sederhana dan jelas sesuai dengan prinsip Kesederhanaan dan Kejelasan dalam pelayanan publik (Ridwan dkk, 2012).

Salah satu harapan utama masyarakat adalah layanan yang cepat dan efisien. Berdasarkan wawancara dengan responden, banyak masyarakat berharap pengurusan dokumen seperti KTP dan KIA dapat diselesaikan dalam waktu singkat tanpa harus menunggu lama. Harapan ini timbul karena dokumen-dokumen tersebut sangat penting dalam kehidupan sehari-hari, seperti untuk keperluan administrasi

pendidikan, pekerjaan, dan Kesehatan. Harapan terhadap efisiensi ini menunjukkan pentingnya sistem pelayanan berbasis teknologi untuk mempercepat proses. Implementasi layanan digital seperti pendaftaran online atau pelacakan status dokumen dapat menjadi Solusi.

Masyarakat menginginkan informasi yang jelas terkait estimasi waktu penyelesaian dokumen. Harapan ini mengindikasikan perlunya transparansi dalam proses pelayanan. Kemudahan akses dan transparansi informasi merupakan bagian dari prinsip Kemudahan Akses dan Transparansi (Sinambela, 2006). Masyarakat membutuhkan informasi yang jelas dan akses yang mudah untuk meminimalkan hambatan dalam mendapatkan pelayanan.

Aspek Pelayanan	Harapan Konsumen	Teori yang Relevan
<b>Pelayanan Cepat dan Tepat Waktu</b>	- Proses pelayanan selesai dengan cepat - Sesuai waktu yang dijanjikan	- <b>Reliability</b> - <b>Responsiveness</b> (Tjiptono, 2005)
<b>Prosedur Mudah dan Tidak Berbelit</b>	- Prosedur sederhana dan jelas - Persyaratan tidak membingungkan	- <b>Kesederhanaan</b> - <b>Kejelasan</b> (Ridwan dkk, 2012)
<b>Petugas Ramah dan Profesional</b>	- Sikap petugas ramah dan sopan - Petugas kompeten dan membantu	- <b>Assurance</b> - <b>Empathy</b> (Tjiptono, 2005)
<b>Fasilitas Memadai dan Nyaman</b>	- Ruang tunggu nyaman dan bersih - Fasilitas pendukung tersedia	- <b>Tangibles</b> (Tjiptono, 2005)
<b>Kemudahan Akses dan Informasi</b>	- Akses layanan mudah - Informasi prosedur jelas dan tersedia	- <b>Kemudahan Akses</b> - <b>Transparansi</b> (Sinambela, 2006)

## 2. Perpepsi Masyarakat

Persepsi konsumen merupakan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang mereka terima dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Blera. Persepsi ini terbentuk melalui pengalaman langsung saat menerima pelayanan, interaksi dengan petugas, serta kondisi lingkungan pelayanan.

Masyarakat yang pernah mengalami pelayanan buruk mungkin memiliki persepsi negatif sejak awal. Jika ekspektasi tinggi tidak terpenuhi, maka persepsi terhadap layanan cenderung negatif. Informasi yang diberikan melalui media sosial atau papan pengumuman juga memengaruhi persepsi konsumen terhadap profesionalisme layanan. Hasil persepsi masyarakat dapat menjadi dasar untuk perbaikan sistem antrian, digitalisasi layanan, atau pelatihan petugas. Dengan memahami persepsi konsumen, Disdukcapil Blera dapat fokus pada peningkatan dimensi yang dirasa lemah. Persepsi yang baik akan meningkatkan citra Disdukcapil sebagai instansi yang responsif dan berkualitas.

Beberapa faktor yang mungkin menyebabkan kesenjangan antara harapan dan persepsi masyarakat terhadap pelayanan di Disdukcapil Kabupaten Blora antara lain:

- Keterbatasan Sumber Daya Manusia
- Kurangnya Pelatihan Petugas
- Sistem dan Proses Pelayanan yang Belum Optimal
- Kurangnya Pemeliharaan Fasilitas
- Kurangnya Sosialisasi Informasi

Persepsi negatif yang dirasakan oleh masyarakat dapat berdampak pada penurunan kepuasan dan kepercayaan terhadap Disdukcapil Kabupaten Blora. Kesenjangan antara harapan dan persepsi yang signifikan menandakan perlunya perbaikan dalam aspek-aspek pelayanan yang dinilai kurang. Masyarakat yang tidak puas dengan pelayanan yang diberikan mungkin akan menyampaikan keluhan atau kritik, baik secara langsung maupun melalui media sosial, yang dapat mempengaruhi citra Disdukcapil sebagai penyedia layanan publik. Pelayanan yang konsisten berarti setiap warga yang datang akan menerima pelayanan yang sama

kualitasnya, baik dalam hal prosedur maupun hasil akhir. Hal ini penting untuk menghindari diskriminasi dan ketidakadilan.

## **Kesimpulan**

Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blora

### 1. Bukti Fisik (Tangible)

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terkait dengan bukti fisik, fasilitas pendukung pelayanan di Dindukcapil Kabupaten Blora belum memadai dan memuaskan masyarakat. Hal ini dikarenakan adanya AC di ruang tunggu yang belum memadai, belum adanya pengeras suara untuk memanggil antrian, serta belum adanya buku bacaan atau koran yang dapat dibaca selama menunggu antrian proses layanan.

### 2. Keandalan (Reliability)

Dindukcapil Kabupaten Blora telah melakukan pelayanan yang baik. Hal ini ditandai dengan cepatnya waktu pemrosesan/pembuatan layanan yang sesuai dengan waktu yang ada di SOP (Standard Operating Procedure), serta biaya yang dibebankan masyarakat sudah terbuka dan jelas.

3. Daya Tanggap (Responsiveness)  
Diketahui bahwa pegawai Dindikcapil Kabupaten Blora melayani masyarakat dengan baik. Pegawai merespon hal-hal yang ditanyakan masyarakat dan memberi pengarahan terkait dengan pertanyaan tersebut. Pegawai melayani dengan ramah dan sopan.
4. Jaminan (Assurance)  
Dapat ditarik kesimpulan bahwa kantor Dindikcapil Kabupaten Blora telah memberikan jaminan kemudahan layanan dan jaminan keamanan kepada masyarakat yang mengajukan permohonan layanan di Dindikcapil.
5. Empati (Empathy)  
Kantor Dindikcapil Kabupaten Temanggung telah memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan. Hal ini tercapai karena pegawai yang melayani masyarakat memiliki sikap yang ramah dalam menghadapi permintaan, kritik, dan saran yang diberikan oleh masyarakat.

Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blora

#### 1. Harapan Konsumen

Masyarakat berharap proses pengurusan dokumen KTP-el dan KIA dapat diselesaikan dengan cepat dan tepat waktu tanpa hambatan administratif yang berlebihan. Harapan ini terkait dengan pengurangan antrean panjang, percepatan proses verifikasi, dan distribusi dokumen yang lebih efektif. Menginginkan informasi yang jelas dan akurat mengenai prosedur, persyaratan, serta waktu penyelesaian dokumen. Transparansi ini penting untuk mengurangi kebingungan dan ketidakpastian yang sering terjadi dalam pelayanan. Masyarakat berharap petugas pelayanan menunjukkan sikap yang ramah, sopan, dan responsif terhadap kebutuhan mereka. Profesionalitas petugas dalam memberikan layanan juga menjadi harapan utama untuk menciptakan rasa nyaman dan percaya masyarakat terhadap instansi terkait.

#### 2. Persepsi Konsumen

Sebagian besar masyarakat menilai bahwa proses pelayanan KTP-el dan KIA cukup efisien dalam hal waktu penyelesaian, meskipun masih terdapat kendala teknis, seperti sistem

yang sering mengalami gangguan dan antrian yang cukup panjang pada waktu-waktu tertentu. Persepsi masyarakat terhadap profesionalitas petugas umumnya positif. Petugas dianggap ramah, komunikatif, dan mampu memberikan informasi yang jelas. Namun, ada beberapa responden yang merasa kurang puas dengan pelayanan di saat jam sibuk, karena petugas dianggap kurang sigap. Transparansi dalam pelayanan KTP-el dan KIA sudah berjalan cukup baik. Sebagian besar masyarakat merasa informasi mengenai prosedur, persyaratan, dan waktu pelayanan mudah diakses. Namun, masyarakat mengharapkan adanya sistem informasi yang lebih modern, seperti layanan daring, untuk mempermudah akses tanpa harus datang langsung ke kantor.

### **Saran**

Berdasarkan hasil kesimpulan di atas, maka dapat diberikan saran sebagai berikut:

1. Peningkatan Infrastruktur Teknologi
  - Perbaikan dan Pemeliharaan Jaringan Internet.

- Pengadaan Peralatan yang Memadai.
2. Pengembangan Kompetensi Sumber Daya Manusia
    - Pelatihan dan Bimbingan Teknis Berkala.
    - Program Sertifikasi Profesional.
  3. Optimalisasi Sistem Pelayanan Online
    - Pengembangan Fitur Layanan Online.
    - Edukasi Literasi Digital Masyarakat.
  4. Peningkatan Fasilitas Fisik
    - Perbaikan dan Penambahan Ruang Tunggu.
    - Penyediaan Fasilitas Pendukung.

Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blora

5. Peningkatan Keandalan Data
  - Verifikasi dan Validasi Data yang Lebih Ketat.
  - Sinkronisasi Data Antar Instansi.
6. Sosialisasi dan Edukasi Masyarakat
  - Kampanye Informasi Intensif
  - Kerjasama dengan Tokoh Masyarakat
7. Penguatan Sistem Keamanan Data

- Implementasi Sistem Keamanan yang Lebih Kuat.
- Audit Keamanan Berkala.

#### 8. Evaluasi dan Monitoring

- Monitoring Kinerja Pelayanan secara Real-Time
- Saluran Feedback dari Masyarakat

## Daftar Pustaka

- Adam, M. (2015). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Adriwati. (2001). *Bunga Rampai Wacana Administrasi Publik*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Agus, A., Barker, S., & Kandampully, J. (2007). An exploratory study of service quality in the Malaysian public service sector. *International Journal of Quality and Reliability Management*, 24(2), 177–190.
- Al Alam, G. P. (2024). Efektivitas Sistem Informasi Administrasi Kependudukan dalam Pelayanan Penerbitan KTP-el di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Barat Provinsi Maluku Utara. *Institut Pemerintahan Dalam Negeri*.
- Anggara, S. (2016). *Ilmu Administrasi Negara: Kajian Konsep, Teori, dan Fakta dalam Upaya Menciptakan Good Governance*. Bandung: Pustaka Setia.
- Aprianty, D. R. (2016). Peningkatan mutu pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda. *Penerapan Kebijakan E-Government*.
- Arifin, H., dkk. (2019). Studi kasus pada Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal*, 13(3), 62–68.
- Astina, M. A., Sanjaya, I. W. K., Muliadisa, I. K., Asmawih, & Purnamasari, M. (2023). Analisis variabel tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy pada departemen front office guna peningkatan kepuasan pelanggan di Harris Hotel Denpasar. *Jurnal Manajemen Dirgantara*, 16(1). <https://doi.org/10.56521/manajemen-dirgantara.v16i1.915>
- Azizah, N., Mahsyar, A., & Azikin, R. (2022). Kualitas pelayanan administrasi pertanahan di Kementerian ATR/BPN Kabupaten Bantaeng. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, 3(5), 1547–1599.
- Azizah, N., Mahsyar, A., & Azikin, R. (2022). Penggunaan teknologi informasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*.

- Barata, A. A. (2004). *Pelayanan Prima: Persiapan Membangun Budaya Prima untuk Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Barata, A. A. (2020). *Kompetensi dan etika pegawai pelayanan publik*. PT Elex Media Komputindo.
- Batubara, R. W., Purba, R., Siahaan, R., & Harahap, H. H. (2024). Analisis faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelayanan Kantor Balai Desa Medang Deras Batubara. *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, 24(1), 793-796. <https://doi.org/10.33087/jiubj.v24i1.4752>
- Creswell, J. W. (2018). *Research Design: Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- David, F. R. (2011). *Strategic Management: Manajemen Strategi Konsep (Edisi ke-12)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Dwiyanto, A. (2010). *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Dwiyanto, A. (2015). Peduli, inklusif, dan kolaboratif. Dalam *Manajemen Pelayanan Publik* (hlm. 14). Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Fitrianeti, D., & Dominata, A. (2022). Dukungan kebijakan dan kolaborasi pemerintah dalam implementasi SIAK. *Jurnal Kesehatan Tambusai*.
- Ghozali, I. (2009). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gronroos, C. (2007). *Service management and marketing: Customer management in service competition*. John Wiley & Sons.
- Hardiyansyah. (2018). *Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang inklusif*. Gava Media.
- Jaya, M., et al. (2021). Integrasi teknologi informasi dalam pelayanan administrasi kependudukan. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*.

- Kwijangge, M. K., et al. (2020). Tantangan implementasi SIAK di daerah pedesaan. *Jurnal Visioner, IPDN*.
- Lubis, A. S., Yani, F. A., Firzah, N., & Gurning, F. P. (2023). Adaptasi dan pengembangan SIAK: Kolaborasi publik-swasta. *Jurnal Kesehatan Tambusai*.
- Mahmudi, M. (2021). Kualitas pelayanan publik dan hubungan interpersonal dalam pelayanan. *UPP STIM YKPN*.
- Marbun, R., Kaharuddin, H., & Hutagalung, H. (2023). Kualitas pelayanan administrasi kependudukan: Faktor infrastruktur dan dukungan organisasi. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Ekonomi*.
- Nurmandi, A. (2010). Digitalisasi administrasi kependudukan: Perspektif pelayanan publik. *PT Sinergi Visi Utama*.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing, 49*, 41–50.
- 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.
- Purba, J. F. (2018). *Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Yogyakarta: Pustaka Pelajar*.
- Puspitosari, H., et al. (2011). *Filosofi pelayanan publik. Setara Press (Kelompok INTRANS Publishing)*.
- Rifani, D., & Megawati, S. (2023). *Implementasi kebijakan pelayanan administrasi kependudukan melalui SIAK di masa pandemi Covid-19. Publika*.
- Rosidin, U. (2021). *Partisipasi masyarakat dalam pelayanan administrasi kependudukan CV Pustaka Setia*.
- Saputra, T. (2022). *Kepercayaan publik terhadap kualitas pelayanan publik. Jurnal Perspektif Pembiayaan dan Pembangunan Daerah*.
- Sedarmayanti. (2010). *Good governance dalam pelayanan publik. Refika Aditama*.
- Sedarmayanti. (2012). *Good Governance (Kepemerintahan yang Baik Bagian Pertama) (Edisi Revisi). Bandung: CV Mandar Maju*.

- Sinambela, L. P. (2010). Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2012). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Titania, M. Y. (2023). Kualitas dan kepatuhan pelayanan publik oleh pemerintah di Indonesia. Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan (JISIP).
- Tjiptono, F. (1997). Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Andi.
- Wijesekera, A. T., & Fernando, R. L. S. (2017). Transparansi dalam pelayanan administrasi publik. Public Administration Research.
- Hayat, 2017. Manajemen Pelayanan Publik. PT Raja Grafindo Persada, Depok.
- Hasibuan, Malayu Sp, 2016. Manajemen Sumber Manusia. PT Bumi Aksara Jakarta.
- Hardiyansyah, 2015. Komunikasi Pelayanan Publik Konsep dan Aplikasi. Gava Media Yogyakarta.
- Moenir, H.A.S, 2014, Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia. PT. Bumi Aksara Jakarta
- Mukarom, Zaenal dan Muhibudin Wijaya Laksana, 2016. Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Government And Good Governance. CV Pustaka Setia, Bandung.
- Mukarom, Zaenal dan Muhibudin Wijaya Laksana, 2018. Manajemen Pelayanan Publik. CV Pustaka Setia, Bandung.
- Mulyadi, Deddy, Hendrik T. Gedeona dan Muhammad Nur Afandi 2016. Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik. Alfabeta, Bandung.
- Pasolog, Harbani, 2017. Teori Administrasi Publik. Alfabeta, Bandung.
- Sinambela, Lijan Poltak, Sigit Rochadi, Rusman Ghazali, Akhmad Muksin, Didit Setiabudi, Djohan Bima dan Syaifudin, 2017 Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi. PT. Bumi Aksara.