



# DINAMIKA GOVERNANCE JURNAL ILMU ADMINISTRASI NEGARA

<http://ejournal.upnjatim.ac.id/index.php/jdg/index>

## KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN MINAHASA

Raldy F. Rengkuan; Very Y. Londa; Grace J. Waleleng

<sup>1,2,3</sup> Program Studi Pengelolaan Sumberdaya Pembangunan. Program Pascasarjana Universitas Sam Ratulangi Manado

Email Corresponding: [raldyrengkuan26@gmail.com](mailto:raldyrengkuan26@gmail.com); [verylonda@unsrat.ac.id](mailto:verylonda@unsrat.ac.id)

### ARTICLE INFORMATION ABSTRACT

#### Article history:

Received date: 18 Mei 2025

Revised date: 23 Mei 2025

Accepted date: 25 Mei 2025

*This study aims to evaluate the quality of civil registration services at the Department of Population and Civil Registration of Minahasa Regency based on five main dimensions: reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles. The findings indicate that, in general, the services have been delivered quite well, particularly in terms of procedural reliability and staff competence. However, several issues persist, such as delays during peak hours, data entry errors, long queues, and limited use of digital technologies. The empathy dimension reflects a decent level of attentiveness to the public, although services are not yet fully inclusive for vulnerable groups. Meanwhile, the tangible aspect is considered adequate, but still requires improvements in physical facilities and the provision of more user-friendly information. To address these challenges, updates to digital administrative systems, enhanced technical and ethical training for staff, as well as infrastructure development and service quality monitoring are necessary. The study recommends the establishment of an internal service quality monitoring team as a strategic step to sustainably improve public satisfaction.*

**Keywords:** Public Service, Civil Registration Administration, Service Quality

### ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas layanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa berdasarkan lima dimensi utama: keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Temuan penelitian menunjukkan bahwa secara umum layanan telah diberikan dengan cukup baik, khususnya dalam hal keandalan prosedur dan kompetensi pegawai. Namun, masih terdapat beberapa permasalahan seperti keterlambatan pada jam-jam sibuk, kesalahan entri data, antrean yang panjang, dan pemanfaatan teknologi digital yang masih terbatas. Dimensi empati mencerminkan tingkat kepedulian yang cukup terhadap masyarakat, meskipun layanan belum sepenuhnya inklusif bagi kelompok rentan. Sementara itu, aspek bukti fisik dinilai memadai, namun masih membutuhkan perbaikan dalam fasilitas fisik serta penyediaan informasi yang lebih ramah pengguna. Untuk mengatasi tantangan tersebut, diperlukan pembaruan sistem administrasi digital, peningkatan pelatihan teknis dan etika bagi pegawai, serta pengembangan infrastruktur dan pemantauan kualitas layanan. Studi ini merekomendasikan pembentukan tim internal pemantau kualitas layanan sebagai langkah strategis untuk secara berkelanjutan meningkatkan kepuasan publik.

**Kata Kunci:** Pelayanan Publik, Administrasi Kependudukan, Kualitas Layanan.

## **PENDAHULUAN**

Salah satu aspek terpenting dari berlakunya otonomi daerah adalah memberikan keleluasan bagi daerah untuk mengatur wilayahnya sendiri sebagaimana yang tertuang dalam undang-undang otonomi daerah, keleluasan itu sekaligus memberikan kemudahan pelayanan kepada masyarakat. Hal itu tentu akan efektif jika aparatur pemerintahan memahami prinsip dasar dalam pelayanan, sehingga bisa berjalan dengan baik, baik pada tingkatan pusat hingga pada tingkatan daerah. Pelayanan yang bersih telah menjadi cita-cita dalam suatu pemerintahan, pelayanan telah menjadi kata kunci yang paling terpenting dalam institusi pemerintahan, Karena itu, bagi Sinambell (dalam Darwati 2009;2) pelayanan dalam sebuah institusi pemerintahan akan tercipta dengan baik manakala seorang birokrat dapat memahami tugas, fungsi dan pokok sebagai seorang birokrat, jika kesadaran dalam memahami tugasnya sebagai seorang birokrat tidak dimiliki oleh birokrat akan membarikan dampak yang serius bagi masyarakat.

Pelayanan publik adalah untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan masyarakat yang harus dipenuhi oleh penyelenggara negara, tentu saja negara didirikan untuk memenuhi kebutuhan masyarakatnya agar bisa meningkatkan kesejahteraan warganya, peningkatan itu bisa juga tercapai jika pelayanan yang digerakan oleh birokrat bisa dijalankan dengan baik, misalnya pelayanan dalam memberikan Pendidikan, Kesehatan dan jasa umum yang menjadi kebutuhan masyarakat telah terlayani dengan baik (Rarminto 2008;2). Dalam proses pelayanan publik, unsur yang harus dilayani salah satunya ialah unsur publik dalam hal ini masyarakat. Yang harus diketahui masyarakat dalam pelayanan publik ialah proses pemenuhan kepentingan umum oleh lembaga birokrasi pemerintahan. Proses pemenuhan kepentingan dasar masyarakat antara lain rasa aman dan rasa tentram (Maulidah 2014;5). Kecenderungan rendahnya kualitas pelayanan yang diberikan birokrasi di Indonesia terjadi di semua organisasi atau birokrasi pemerintahan (Rasid dalam Nurdin, 2019;1).

Sebagaimana juga yang sering kali dimuat dan diliput dalam berbagai media massa. Kecenderungan tersebut terjadi baik di tingkat pemerintah pusat maupun daerah, termasuk pada

pemerintah kota maupun pemerintah kabupaten, kecamatan dan kelurahan/desa (Nurdin, 2019;2). Realitas empiris menunjukkan bahwa sikap dan perilaku pelayanan birokrasi seringkali tidak sesuai dengan harapan dalam melayani masyarakat. Hal ini terlihat dari keluhan dan pemeriksaan birokrasi yang ketat oleh berbagai kelompok yang banyak dipublikasikan media. Dalam kehidupan masyarakat, kita sering mendengar adanya keluhan dari masyarakat terkait dengan pelayanan dalam birokrasi di sebuah instansi pemerintahan, keluhan tersebut berkaitan dengan sulitnya pelayanan publik. Pelayanan publik sering kali tidak memuaskan dan cenderung mengabaikan aspirasi dan kepentingan Masyarakat.

Penelitian mengenai kualitas pelayanan administrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) semakin relevan dalam konteks modernisasi layanan publik dan tuntutan masyarakat akan pelayanan yang cepat, tepat, dan transparan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai ujung tombak pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan memiliki peran strategis dalam meningkatkan kepercayaan publik terhadap kinerja birokrasi. Kualitas pelayanan yang baik tidak hanya meningkatkan kepuasan masyarakat, tetapi juga memperkuat legitimasi pemerintahan daerah. Oleh karena itu, berbagai penelitian telah dilakukan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan administrasi yang diberikan oleh Disdukcapil di berbagai daerah.

Rahmadanik (2021) melakukan studi terhadap pelaksanaan pelayanan administrasi di Disdukcapil Kabupaten Sidoarjo selama pandemi Covid-19 dengan menggunakan teori kualitas pelayanan Parasuraman yang mencakup lima dimensi: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Penelitian ini menunjukkan bahwa secara umum kelima dimensi telah diterapkan, tetapi masih terdapat kekurangan pada aspek tangible dan responsiveness. Sementara itu, Pangemanan et al. (2023) meneliti implementasi e-government dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kota Manado. Penelitian ini menekankan kesiapan sumber daya manusia serta pemahaman terhadap standar operasional sebagai faktor penentu keberhasilan implementasi digitalisasi layanan. Temuan mereka

mengindikasikan adanya transformasi positif dalam pelayanan, meskipun masih diperlukan penguatan infrastruktur dan integrasi sistem. Subagdja (2022) mengkaji persepsi penerima layanan terhadap kualitas pelayanan Disdukcapil Kabupaten Bogor. Penelitian ini menekankan pentingnya perspektif pengguna layanan dan menunjukkan bahwa pelayanan yang cepat, akurat, dan bersahabat menjadi penentu utama dalam kepuasan masyarakat. Penelitian ini juga memberikan gambaran bahwa keberhasilan pelayanan sangat dipengaruhi oleh kompetensi dan sikap pegawai. Ketiga penelitian terdahulu mengindikasikan bahwa pelayanan administrasi kependudukan masih menghadapi tantangan dalam dimensi kualitas layanan, baik dari aspek fisik, responsivitas, maupun penerapan teknologi. Namun demikian, seluruh studi tersebut sepakat bahwa inovasi dan peningkatan kapasitas sumber daya manusia adalah kunci utama dalam memperbaiki kualitas pelayanan publik di Disdukcapil. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Minahasa Provinsi Sulawesi Utara. Memiliki tanggungjawab secara khususnya yang berkaitan dengan pemenuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar masyarakat, masih jauh dari harapan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Temuan awal saat observasi bahwa permasalahan pelayanan terjadi terkait dengan kurang tertatanya pola pelayanan berkaitan dengan berbagai jenis pelayanan public yang dilakukan. Standar Operasional Prosedur (SOP) sangat tidak akomodatif terhadap keluhan masyarakat dalam pelayanan terutama pengurusan KTP, pengurusan KTP berjalan dengan efektif jika menggunakan jejaring kerabat dengan relasi-relasi tertentu, jika pengurusan KTP tanpa menggunakan relasi “orang dekat” maka pelayanan akan memakan waktu yang panjang, selain itu juga, perilaku Aparatus Sipil Negara (ASN) yang tidak memberikan pelayanan yang ramah terhadap masyarakat; sering memarahi para masyarakat yang datang mengurus pelayanan administrasi di kantor kependudukan dan catatan sipil sehingga tidak memberikan jaminan kepastian penyelesaian pengurusan di dinas kependudukan catatan sipil. Menyikapi permasalahan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Minahasa tersebut penelitian dilakukan untuk menjelaskan kualitas pelayanan administrasi di

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa dalam kajian administrasi public. Telaah dilakukan dengan berpijak pada pendapat Kotler (2012:284) terkait dengan lima dimensi kualitas pelayanan jasa yang harus dipenuhi yaitu tangibles, atau bukti fisik, *emphaty*, *reability*, *responsivess*, atau ketanggapan dan *assurance*, atau jaminan/kepastian.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa, Provinsi Sulawesi Utara. Waktu pelaksanaan penelitian dilaksanakan selama dua bulan, yaitu pada Maret hingga April 2025. Penelitian diawali dengan observasi awal di lokasi, dilanjutkan dengan penyusunan proposal melalui proses bimbingan, dan diakhiri dengan pengumpulan serta penyajian data dalam bentuk laporan penelitian ilmiah. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tujuan memahami secara mendalam fenomena pelayanan administrasi kependudukan. Peneliti mendeskripsikan data dalam bentuk naratif berdasarkan konteks alami, menggunakan metode ilmiah yang mendukung validitas dan reliabilitas temuan. Fokus utama diarahkan pada analisis kualitas pelayanan publik di Disdukcapil Kabupaten Minahasa.

Teknik penentuan informan menggunakan *purposive sampling*, yakni memilih informan yang dianggap memiliki informasi relevan dengan permasalahan yang diteliti (Sugiyono, 2011). Informan penelitian terdiri dari pimpinan dan staf di Dinas Disdukcapil Minahasa serta masyarakat pengguna layanan. Pengumpulan data dilakukan melalui kegiatan observasi untuk mengamati langsung situasi dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Disdukcapil, wawancara mendalam terhadap informan kunci untuk menggali informasi lebih lanjut mengenai persepsi dan pengalaman terhadap kualitas pelayanan administrasi dan pengumpulan dokumentasi seperti struktur organisasi, surat keputusan, dan arsip lainnya yang relevan dengan fokus penelitian. Analisis data dilakukan secara kualitatif melalui tiga tahap menurut Miles dan Huberman (1994) yaitu reduksi data atau merangkum, memilah, dan memfokuskan

data yang penting sesuai dengan fokus penelitian, penyajian data atau menyusun data dalam bentuk narasi, tabel, atau bagan untuk memudahkan penarikan Kesimpulan dan melakukan penarikan kesimpulan dan verifikasi melalui cara menyusun pola dan makna dari temuan lapangan secara induktif untuk menghasilkan kesimpulan yang valid dan bermakna (Komariah, 2014).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Minahasa berlokasi di Jalan Manguni Sumalangka, Kelurahan Kembuan Satu, Kecamatan Tondano Utara, yang merupakan bagian dari pusat pemerintahan Kabupaten Minahasa, Sulawesi Utara. Kawasan ini memiliki aksesibilitas yang baik karena terhubung oleh jalan utama yang menghubungkan berbagai kecamatan di wilayah Minahasa. Di sekitar kantor Disdukcapil juga terdapat berbagai fasilitas umum seperti sekolah, rumah sakit, serta kantor pemerintahan lainnya yang menunjang kemudahan masyarakat dalam mengakses layanan publik. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Minahasa ini memiliki tanggungjawab dalam melayani masyarakat terkait dengan pelayanan administrasi kependudukan. Berdasarkan data BPS Minahasa dalam *Minahasa Dalam Angka 2024*, jumlah penduduk Kabupaten Minahasa tercatat sebanyak 330.843 jiwa, yang terdiri atas 168.503 laki-laki dan 162.340 perempuan. Adapun jumlah Pegawai Negeri Sipil di Kabupaten Minahasa mencapai 3.630 orang, terdiri dari 1.084 laki-laki dan 2.546 perempuan.

Terlihat dengan kualitas pelayanan administrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa bahwa terdapat indikator kualitas pelayanan menurut Kotler (2016) mencakup lima dimensi utama yang menjadi acuan dalam menilai mutu layanan, yaitu keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy), dan bukti fisik (tangibles). Keandalan merujuk pada kemampuan instansi untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat dan konsisten. Daya tanggap menunjukkan kesediaan dan kemampuan petugas dalam membantu pelanggan serta memberikan layanan

dengan cepat. Jaminan berkaitan dengan pengetahuan, sopan santun, dan kemampuan pegawai dalam menumbuhkan kepercayaan. Empati mencerminkan perhatian dan pemahaman yang diberikan kepada pengguna layanan secara individual, sementara bukti fisik mencakup penampilan fasilitas, peralatan, serta personel yang menjadi representasi kualitas layanan. Kelima indikator ini menjadi kerangka penting dalam mengevaluasi kualitas pelayanan publik, termasuk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa, yang bertugas memberikan layanan administrasi kependudukan kepada masyarakat secara efektif dan efisien.

### 1. Keandalan (reliability)

Keandalan (reliability) dalam pelayanan administrasi merujuk pada kemampuan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa dalam menyediakan layanan yang dijanjikan secara konsisten, akurat, dan tepat waktu. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan informan yang terdiri dari pegawai dinas dan masyarakat pengguna layanan, ditemukan bahwa secara umum pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan standar prosedur operasional yang telah ditetapkan. Dalam aspek penyediaan layanan seperti yang dijanjikan, sebagian besar masyarakat menyatakan bahwa jenis layanan yang mereka terima telah sesuai dengan informasi awal, baik melalui papan pengumuman, loket informasi, maupun media sosial resmi instansi. Namun demikian, masih terdapat beberapa keluhan terkait ketidaksesuaian waktu penyelesaian dokumen, terutama pada jam-jam pelayanan sibuk.

Dari segi keterjangkauan dalam menangani masalah layanan konsumen, masyarakat menyebutkan bahwa pegawai cenderung responsif dan terbuka terhadap keluhan, walaupun penyelesaiannya terkadang memerlukan waktu lebih lama karena prosedur birokrasi yang harus dilalui. Hal ini menunjukkan bahwa sistem penanganan pengaduan telah berjalan, tetapi perlu peningkatan dalam hal efisiensi penanganan. Dalam hal melakukan layanan dengan benar sejak pertama kali, sebagian besar permohonan dokumen seperti KTP, KK, dan akta kelahiran dapat diproses tanpa perlu revisi atau pengulangan, menunjukkan adanya ketelitian dalam verifikasi awal oleh petugas.

Namun demikian, kasus kesalahan input data pada beberapa dokumen masih ditemukan, meskipun dalam jumlah kecil. Mengenai ketepatan waktu pelayanan sesuai janji, Dinas telah menetapkan estimasi waktu penyelesaian layanan administratif, misalnya KTP dalam 1–3 hari kerja. Berdasarkan pengamatan, ketepatan waktu ini umumnya terpenuhi, kecuali pada kondisi tertentu seperti gangguan jaringan atau kendala teknis pada sistem pusat yang menyebabkan keterlambatan.

Dalam aspek pemeliharaan catatan bebas dari kesalahan, sistem informasi kependudukan yang digunakan oleh dinas relatif sudah terintegrasi dan memadai. Namun, masih terdapat beberapa kekeliruan administratif yang disebabkan oleh kesalahan input manual atau ketidaksesuaian dokumen pendukung dari masyarakat. Terkait kompetensi pegawai dalam menjawab pertanyaan, mayoritas pegawai telah memahami prosedur dan peraturan yang berlaku serta mampu memberikan informasi yang jelas kepada masyarakat. Hal ini mencerminkan bahwa pelatihan dan sosialisasi internal terhadap pegawai telah berjalan dengan baik, walaupun perlu peningkatan dalam komunikasi publik, khususnya pada pegawai yang bertugas di front office.

Dimensi kehandalan (*reliability*) dalam pelayanan publik merujuk pada kemampuan instansi dalam memberikan layanan yang akurat, konsisten, dan tepat waktu sesuai dengan yang dijanjikan kepada masyarakat. Dalam konteks Disdukcapil Kabupaten Minahasa, hasil observasi dan wawancara menunjukkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan, seperti pembuatan KTP, Kartu Keluarga, dan akta kelahiran, umumnya telah berjalan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan. Sebagian besar masyarakat menyatakan bahwa layanan yang diberikan sesuai dengan informasi awal yang disampaikan melalui berbagai media informasi resmi.

Namun, terdapat beberapa kendala yang mempengaruhi kehandalan layanan. Misalnya, keterlambatan dalam penyelesaian dokumen pada jam-jam sibuk dan kesalahan input data yang menyebabkan masyarakat harus melakukan revisi dokumen. Meskipun demikian, pegawai dinas menunjukkan responsivitas yang baik dalam menangani keluhan dan berusaha menyelesaikan

masalah dengan cepat. Penelitian oleh Lutfia et al. (2023) di Disdukcapil Kabupaten Bekasi menunjukkan bahwa dimensi kehandalan telah berjalan dengan baik, namun masih diperlukan peningkatan pada aspek bukti fisik dan empati. Hal ini sejalan dengan temuan di Minahasa, di mana kehandalan layanan cukup baik, tetapi masih ada ruang untuk perbaikan dalam hal fasilitas dan pendekatan personal kepada masyarakat. Sementara itu, penelitian oleh Husnawati et al. (2023) di Kabupaten Kubu Raya menemukan bahwa kehandalan layanan masih perlu ditingkatkan, terutama dalam hal ketelitian pegawai dalam memasukkan data dan kepastian waktu penyelesaian dokumen. Kondisi ini menunjukkan bahwa tantangan dalam menjaga kehandalan layanan administrasi kependudukan merupakan isu umum yang dihadapi oleh berbagai daerah. Di Kabupaten Mojokerto, Setiavani et al. (2023) menyoroti bahwa meskipun pelayanan administrasi kependudukan telah sesuai dengan standar pelayanan, masih terdapat kebutuhan untuk perbaikan dalam penanganan pengaduan dan jaminan pelayanan. Hal ini menunjukkan pentingnya aspek kehandalan dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap layanan publik.

Secara keseluruhan, dimensi kehandalan menunjukkan bahwa pelayanan administrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa telah berjalan dengan cukup baik, meskipun masih diperlukan perbaikan dalam aspek akurasi data dan efisiensi waktu untuk mengoptimalkan kepuasan masyarakat. Disdukcapil Kabupaten Minahasa telah menunjukkan upaya yang baik dalam menjaga kehandalan layanan administrasi kependudukan. Namun, untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara menyeluruh, perlu dilakukan perbaikan pada aspek ketelitian data, efisiensi waktu, dan peningkatan fasilitas pendukung. Pembelajaran dari daerah lain menunjukkan bahwa tantangan dalam menjaga kehandalan layanan merupakan isu yang umum, sehingga diperlukan strategi yang komprehensif dan berkelanjutan untuk mengatasinya.

## 2. Daya Tanggap (*Responsivess*)

Salah satu dimensi utama dalam menilai kualitas pelayanan publik adalah *daya tanggap* (*responsiveness*), yang mencerminkan sejauh mana

aparatur bersedia dan mampu memberikan pelayanan secara cepat, tepat, serta tanggap terhadap kebutuhan masyarakat. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan informan dari masyarakat dan pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa, aspek daya tanggap menunjukkan beberapa temuan signifikan. Pertama, dalam hal memberi informasi tentang kapan layanan akan dilakukan, sebagian besar masyarakat merasa kurang mendapatkan informasi yang jelas mengenai waktu penyelesaian layanan, khususnya pada jenis layanan yang membutuhkan proses verifikasi lanjutan seperti pencetakan KTP elektronik atau perubahan status kependudukan. Hal ini menunjukkan bahwa sistem pemberitahuan kepada pemohon layanan masih perlu ditingkatkan.

Kedua, terkait dengan kecepatan layanan, ditemukan bahwa meskipun ada upaya dari petugas untuk melayani dengan cepat, namun keterbatasan sumber daya manusia dan peralatan terkadang menyebabkan antrian panjang dan waktu tunggu yang lama. Ketiga, dari segi ketersediaan untuk membantu masyarakat, sebagian besar petugas menunjukkan sikap ramah dan bersedia memberikan bantuan, namun masih terdapat kasus di mana masyarakat merasa kebingungan akibat kurangnya pendampingan informasi, terutama bagi pemohon lanjut usia atau yang memiliki keterbatasan literasi digital. Keempat, kesiapan menanggapi permintaan, khususnya dalam menanggapi keluhan atau pertanyaan, umumnya dijalankan dengan baik di loket pelayanan langsung, namun masih lemah dalam kanal layanan digital seperti WhatsApp atau email resmi yang jarang direspon dengan cepat.

Secara umum, hasil ini menunjukkan bahwa daya tanggap pelayanan di Disdukcapil Minahasa masih memiliki celah yang perlu diperbaiki, terutama dalam hal transparansi informasi dan optimalisasi teknologi informasi sebagai sarana tanggapan cepat. Peningkatan kapasitas petugas, penyediaan SOP yang lebih ketat terkait waktu respons, serta pemanfaatan sistem digital berbasis antrean elektronik dan pemberitahuan otomatis menjadi rekomendasi penting untuk meningkatkan dimensi responsiveness ini. Sebagaimana dijelaskan oleh Kotler dan Keller (2016), daya tanggap adalah

indikator penting yang dapat memengaruhi kepuasan dan loyalitas masyarakat terhadap layanan publik yang diterima.

Temuan ini sejalan dengan penelitian oleh Fitriani dan Kurniawan (2020) di Disdukcapil Kota Palembang, yang menunjukkan bahwa daya tanggap pelayanan masih belum optimal terutama dalam menjawab pertanyaan dan keluhan melalui media daring. Mereka menyarankan peningkatan pelatihan teknis dan penerapan sistem pelaporan digital. Selain itu, penelitian Wibowo (2021) di Disdukcapil Kabupaten Sleman juga menunjukkan bahwa waktu tunggu dan keterbatasan petugas menjadi hambatan utama dalam mewujudkan pelayanan responsif, meskipun secara umum pegawai telah menunjukkan sikap yang kooperatif terhadap masyarakat.

Dengan membandingkan kondisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa tantangan daya tanggap dalam pelayanan administrasi kependudukan tidak hanya terjadi di Minahasa, tetapi merupakan persoalan yang relatif umum pada instansi sejenis. Oleh karena itu, pemanfaatan teknologi informasi, peningkatan kompetensi pegawai, serta penerapan sistem pemantauan waktu layanan secara real-time menjadi strategi penting yang dapat diterapkan untuk meningkatkan dimensi ini. Sebagaimana ditegaskan oleh Kotler dan Keller (2016), daya tanggap yang baik akan meningkatkan persepsi positif masyarakat dan membangun kepercayaan terhadap layanan publik yang diberikan pemerintah.

### 3. Jaminan (Assurance)

Aspek *jaminan* (assurance) dalam pelayanan publik sangat penting karena mencakup pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan pegawai dalam memberikan rasa percaya kepada masyarakat sebagai penerima layanan. Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa, hasil penelitian menunjukkan bahwa pegawai secara umum memiliki kompetensi yang memadai dalam menjalankan tugasnya, serta mampu menanamkan kepercayaan kepada masyarakat. Pegawai tampak konsisten menunjukkan sikap sopan santun, ramah, dan profesional saat melayani masyarakat, sehingga mampu menciptakan rasa aman selama proses administrasi kependudukan berlangsung.

Masyarakat yang diwawancarai mengungkapkan bahwa sikap pegawai sangat berpengaruh dalam membangun kepercayaan,

terutama ketika mereka merasa mendapat penjelasan yang jelas dan meyakinkan terkait prosedur pelayanan. Namun demikian, ada sebagian kecil responden yang menilai bahwa beberapa petugas terkadang kurang sabar atau kurang komunikatif, terutama ketika dihadapkan pada permintaan yang kompleks atau berulang. Hal ini menunjukkan perlunya peningkatan pelatihan soft skills dan penguatan etika pelayanan agar jaminan yang diberikan dapat lebih optimal.

Temuan ini konsisten dengan hasil studi Susanti dan Nugroho (2019) di Disdukcapil Kota Semarang yang menunjukkan bahwa aspek jaminan sangat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat, khususnya kemampuan pegawai dalam memberikan informasi yang benar dan sikap sopan yang membangun kepercayaan. Penelitian lain oleh Hidayat dan Wahyudi (2020) di Disdukcapil Kabupaten Banyumas juga menemukan bahwa karyawan yang konsisten bersikap ramah dan sopan dapat meningkatkan persepsi positif masyarakat terhadap pelayanan, serta memberikan rasa aman dalam bertransaksi, sehingga mendorong tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Meskipun Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa telah cukup baik dalam aspek jaminan, masih ada ruang untuk peningkatan dalam hal konsistensi sikap dan penguatan kompetensi komunikasi pegawai. Peningkatan kualitas pelatihan dan monitoring etika pelayanan secara rutin menjadi rekomendasi strategis yang penting untuk diterapkan demi memperkuat jaminan layanan public.

Temuan penelitian ini menekankan pentingnya aspek jaminan (assurance) dalam kualitas pelayanan publik, khususnya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa. Jaminan di sini mencakup pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan pegawai dalam menciptakan rasa percaya dan aman bagi masyarakat yang menggunakan layanan. Sebab pegawai di Disdukcapil Minahasa sudah cukup baik dalam memberikan pelayanan yang sopan, ramah, dan profesional sehingga masyarakat merasa nyaman dan percaya pada proses administrasi yang dilakukan. Namun, masih ada ruang untuk perbaikan, khususnya dalam konsistensi sikap pegawai dan komunikasi yang lebih sabar dan jelas,

agar tingkat kepercayaan masyarakat terhadap layanan semakin meningkat. Faktor jaminan secara konsisten memengaruhi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Oleh karena itu, peningkatan pelatihan pegawai dan penguatan etika pelayanan sangat penting dilakukan untuk memastikan pelayanan yang lebih berkualitas dan terpercaya. Kepercayaan dan rasa aman yang dibangun melalui sikap dan kompetensi pegawai adalah kunci keberhasilan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

#### 4. Empati (Empathy)

Aspek empati dalam pelayanan publik merupakan kemampuan pegawai untuk memberikan perhatian individual dan peduli terhadap kebutuhan serta kepentingan konsumen. Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa, pelayanan yang diberikan menunjukkan tingkat empati yang cukup baik. Pegawai secara aktif berusaha memberikan perhatian pribadi kepada setiap masyarakat yang datang, berusaha memahami kebutuhan unik mereka, serta melayani dengan penuh kepedulian. Hal ini tercermin dari interaksi yang ramah dan sikap sabar pegawai dalam menjawab pertanyaan dan membantu penyelesaian administrasi.

Selain itu, jam kerja yang disediakan dinilai cukup nyaman oleh masyarakat, sehingga tidak membebani waktu mereka dalam mengurus dokumen kependudukan. Meskipun demikian, terdapat beberapa responden yang mengharapkan peningkatan intensitas komunikasi yang lebih personal, serta peningkatan pemahaman pegawai terkait kebutuhan khusus kelompok rentan, seperti lansia atau penyandang disabilitas.

Penemuan ini sejalan dengan hasil penelitian Putri dan Wahyuni (2021) yang menyatakan bahwa empati pegawai menjadi faktor utama dalam membangun hubungan baik dengan masyarakat dan meningkatkan kepuasan pelayanan di Disdukcapil Kota Bandung. Penelitian lain oleh Rizki dan Fadhilah (2019) di Disdukcapil Kota Malang juga menegaskan bahwa pegawai yang mampu memperhatikan kebutuhan individual dan memberikan perhatian khusus pada konsumen berkontribusi signifikan terhadap persepsi positif masyarakat terhadap pelayanan publik.

Dari perbandingan tersebut, dapat dikemukakan bahwa aspek empati merupakan elemen kunci dalam memperbaiki kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa. Pelayanan yang menunjukkan perhatian individual dan kepedulian akan meningkatkan rasa nyaman dan kepercayaan masyarakat, yang pada akhirnya berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan. Oleh karena itu, pengembangan pelatihan yang menitikberatkan pada kemampuan empati pegawai serta penerapan sistem pelayanan yang lebih responsif terhadap kebutuhan khusus masyarakat perlu menjadi prioritas dalam peningkatan kualitas layanan.

Kualitas pelayanan publik tidak hanya bergantung pada kecepatan dan ketepatan prosedur, tetapi juga pada kemampuan pegawai untuk memberikan perhatian personal dan peduli terhadap kebutuhan konsumen secara individual. Empati merupakan faktor emosional yang sangat memengaruhi kepuasan masyarakat, terutama dalam pelayanan publik yang menyangkut hal-hal pribadi dan administratif. Dengan adanya empati, masyarakat merasa dihargai dan didengar, sehingga meningkatkan kepercayaan dan kenyamanan dalam menggunakan layanan. Hal ini juga memperkuat hubungan positif antara masyarakat dan penyelenggara layanan publik, mendukung terciptanya pelayanan yang lebih manusiawi dan efektif.

#### 5. Wujud Layanan (Tangibles)

Aspek wujud layanan (tangibles) berfokus pada penampilan fisik fasilitas, peralatan, karyawan, dan materi komunikasi yang menunjang proses pelayanan. Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa, fasilitas dan peralatan yang digunakan sudah menunjukkan perkembangan yang signifikan dengan adanya perangkat teknologi terkini yang mendukung kelancaran administrasi kependudukan. Kantor Disdukcapil Kabupaten Minahasa juga terlihat bersih dan tertata dengan baik, memberikan kesan profesional yang mendukung kepercayaan masyarakat.

Penampilan pegawai di Disdukcapil Minahasa juga mendapat nilai positif dari masyarakat, karena mereka tampil dengan seragam rapi dan sopan, yang mencerminkan profesionalisme dan disiplin dalam memberikan

layanan. Materi informasi yang tersedia seperti brosur dan papan pengumuman juga dirancang secara menarik dan mudah dipahami, sehingga membantu masyarakat memperoleh informasi yang dibutuhkan dengan lebih efektif.

Penemuan ini sejalan dengan hasil penelitian oleh Sari dan Prasetyo (2020) yang menunjukkan bahwa wujud layanan yang menarik secara fisik dan penggunaan peralatan modern sangat berpengaruh pada persepsi kualitas pelayanan di Disdukcapil Kota Semarang. Selain itu, penelitian Putra dan Lestari (2018) di Disdukcapil Kota Surabaya mengemukakan bahwa penampilan pegawai yang rapi dan fasilitas yang nyaman menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna layanan administrasi kependudukan.

Dari perbandingan tersebut, dapat disimpulkan bahwa aspek wujud layanan di Disdukcapil Kabupaten Minahasa sudah memenuhi standar yang diharapkan oleh masyarakat dan menjadi salah satu faktor pendukung penting dalam memberikan pelayanan berkualitas. Namun, terus dilakukan pembaruan fasilitas dan peralatan serta peningkatan desain komunikasi visual agar pelayanan semakin efektif dan memberikan pengalaman positif bagi masyarakat yang menggunakan layanan.

Aspek fisik dan visual dalam pelayanan publik sebagai cerminan profesionalisme dan kualitas layanan. Wujud layanan yang baik tidak hanya memengaruhi kenyamanan dan kemudahan masyarakat dalam mengakses layanan, tetapi juga membangun persepsi positif dan kepercayaan terhadap institusi penyedia layanan. Dengan menyediakan fasilitas yang modern, lingkungan yang bersih dan tertata, serta pegawai yang berpenampilan rapi dan komunikatif, pelayanan publik menjadi lebih efektif dan diminati oleh masyarakat. Aspek tangibles ini juga memperkuat citra organisasi sebagai lembaga yang serius dan kompeten dalam menjalankan tugasnya.

#### **KESIMPULAN**

Pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa secara umum telah menunjukkan kinerja yang cukup baik dalam memenuhi lima dimensi utama kualitas pelayanan,

yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan wujud layanan. Dari aspek keandalan (reliability), layanan seperti pembuatan KTP, KK, dan akta kelahiran telah berjalan sesuai prosedur dan umumnya tepat waktu. Namun, masih terdapat kendala berupa keterlambatan saat jam sibuk serta kesalahan input data, yang menandakan perlunya peningkatan efisiensi dan ketelitian administrasi. Pada dimensi daya tanggap (responsiveness), petugas menunjukkan sikap kooperatif dan bersedia membantu, tetapi pelayanan masih terhambat oleh antrian panjang dan keterbatasan pemanfaatan kanal digital. Ini menuntut peningkatan sistem informasi dan pelatihan petugas dalam merespons kebutuhan masyarakat secara cepat dan akurat. Dalam hal jaminan (assurance), pegawai dinilai cukup kompeten, sopan, dan mampu memberikan rasa percaya kepada masyarakat. Meski demikian, konsistensi dalam komunikasi dan kesabaran petugas masih perlu ditingkatkan melalui pelatihan berkelanjutan serta penguatan etika pelayanan. Dimensi empati (empathy) menunjukkan bahwa pegawai cukup peduli dan memberikan perhatian individual kepada masyarakat. Namun, pemahaman terhadap kebutuhan kelompok rentan, seperti lansia dan penyandang disabilitas, perlu ditingkatkan agar pelayanan semakin inklusif dan manusiawi. Pada aspek wujud layanan (tangibles), fasilitas fisik dan penampilan pegawai telah memberikan kesan profesional dan mendukung kepercayaan masyarakat. Informasi pelayanan juga disampaikan dengan cukup baik, meskipun masih diperlukan penyempurnaan dalam penyediaan materi komunikasi yang lebih mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat.

Sekalipun Disdukcapil Kabupaten Minahasa telah menunjukkan upaya yang baik dalam menyediakan pelayanan administrasi kependudukan yang berkualitas, akan tetapi masih diperlukan berbagai perbaikan dalam hal meningkatkan keandalan layanan melalui pemutakhiran sistem administrasi digital dan penguatan pelatihan teknis kepada pegawai, terutama dalam hal verifikasi data dan penginputan dokumen agar kesalahan administrasi dapat diminimalkan. Untuk meningkatkan daya tanggap, instansi perlu mengembangkan dan mengintegrasikan teknologi informasi secara maksimal, seperti implementasi

layanan antrean online, notifikasi status dokumen via SMS/WhatsApp, serta peningkatan respons terhadap kanal layanan digital (email, media sosial, dan chatbot). Disdukcapil juga menyelenggarakan pelatihan berkala terkait etika pelayanan, komunikasi publik, dan pengelolaan emosi bagi seluruh pegawai, khususnya yang bertugas di garis depan (front office). Empati dapat ditingkatkan dengan program pembinaan sikap pegawai terhadap masyarakat, termasuk pelatihan khusus untuk melayani kelompok rentan, seperti lansia, disabilitas, dan masyarakat berpendidikan rendah. Diperlukan perawatan dan pembaruan fasilitas fisik secara berkala untuk menjaga kenyamanan dan profesionalisme kantor pelayanan. Penyediaan fasilitas ramah disabilitas, papan informasi digital, serta area tunggu yang nyaman menjadi penting untuk menciptakan kesan positif. Disdukcapil Kabupaten Minahasa disarankan juga membentuk tim pengawas mutu pelayanan internal yang bertugas memantau implementasi lima dimensi pelayanan, menerima dan menindaklanjuti pengaduan masyarakat, serta melakukan survei kepuasan pengguna layanan secara rutin.

## DAFTAR PUSTAKA

- Badan Pusat Statistik Kabupaten Minahasa. (2024). *Minahasa dalam angka 2024*. BPS Kabupaten Minahasa. <https://minahasakab.bps.go.id>
- Darwati, R. (2009). *Pelayanan publik dan reformasi birokrasi*. Jakarta: Pustaka Media.
- Fitriani, N., & Kurniawan, A. (2020). Analisis kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang. *Jurnal Administrasi Publik*, 7(2), 123–134.
- Hidayat, R., & Wahyudi, S. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyumas. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 8(1), 78–89.
- Husnawati, H., Hardilina, H., & Erdi, E. (2023). Kualitas pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Kubu Raya. *PubliKA: Jurnal*

- Ilmu Administrasi Negara*, 9(1). <https://jurnafis.untan.ac.id/index.php/publika/article/view/2745>
- Kementerian PANRB. (2019). *Pedoman evaluasi pelayanan publik*. Jakarta: Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI.
- Komariah, R. (2014). *Metodologi penelitian kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education.
- Lutfia, P. L., Indartuti, E., & Murti, I. (2023). Kualitas pelayanan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi. *PRAJA Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 3(6), 70–81. <https://aksiologi.org/index.php/praja/article/view/1040>
- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen pemasaran jasa*. Salemba Empat.
- Maulidah, N. (2014). *Reformasi pelayanan publik: Tantangan dan solusi*. Surabaya: Penerbit Mandiri.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). *Qualitative data analysis: An expanded sourcebook* (2nd ed.). Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.
- Nurdin, R. (2019). *Birokrasi dan pelayanan publik di era otonomi daerah*. Yogyakarta: Gava Media.
- Pangemanan, S. E., Lengkong, F. D. J., Pangemanan, F. N., & Londa, J. W. (2023). Penerapan E-Government dalam layanan administrasi kependudukan di Pemerintah Kota Manado. *Dinamika Governance: Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 13(1), 55–67. <https://ejournal.upnjatim.ac.id/index.php/jdg/article/view/4327>
- 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.
- Putra, A. R., & Lestari, D. N. (2018). Pengaruh wujud layanan terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. *Jurnal Administrasi Publik*, 6(1), 65–74.
- Putri, R. M., & Wahyuni, S. (2021). Pengaruh empati pegawai terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung. *Jurnal Administrasi Publik*, 7(2), 98–108.
- Rahmadanik, D. (2021). Pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo di era pandemi Covid-19. *Dinamika Governance: Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 11(2), 141–153. <https://ejournal.upnjatim.ac.id/index.php/jdg/article/view/2480>
- Rarminto. (2008). *Administrasi publik: Teori dan praktik*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Rizki, A., & Fadhilah, N. (2019). Peran empati dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Disdukcapil Kota Malang. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 5(1), 45–56.
- Sari, M., & Prasetyo, E. (2020). Peran wujud layanan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 8(3), 134–144.
- Setiavani, E. F., Kusbandrijo, B., & Puspaningtyas, A. (2023). Kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mojokerto. *PRAJA Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 3(6), 82–93. <https://aksiologi.org/index.php/praja/article/view/1083>
- Subagdja, O. (2022). Kualitas pelayanan publik dalam persepsi penerima layanan: Studi pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bogor. *Dinamika Governance: Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 12(2), 98–109. <https://ejournal.upnjatim.ac.id/index.php/jdg/article/view/2677>
- Sugiyono. (2011). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Wibowo, T. (2021). Evaluasi kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Disdukcapil Kabupaten Sleman. *Jurnal Dinamika Pemerintahan*, 10(1), 45–57.