

## Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Magelang

Amar Khoerul Fahmi<sup>1</sup>, Walentyna Mustika Dewi<sup>2</sup>, Catur Wulandari<sup>3</sup>, Ghaziah Nurika Akhni<sup>4</sup>

<sup>1,2,3,4</sup>Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Tidar

### Abstract

*Measurement of community satisfaction surveys in government agencies is needed as a form of community participation in assessing the performance of service providers in order to improve the quality of public services. Disdukcapil Magelang District has implemented 9 indicators of community satisfaction measurement. However, the results of the community satisfaction index still do not represent community satisfaction. This study aims to provide a new perspective on the measurement of the community satisfaction index in Disdukcapil Magelang District. The research method used is a qualitative research method with data collection techniques in the form of interviews, observations, and documentation. The theory used in this research is the five dimensions of public service quality according to Zeithaml (in Hartono, 2023), Tangibles (Physical Evidence), Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy. Based on the five dimensions of service quality, the results show that there are two contradictions, namely service providers assess the dimensions of reliability, responsiveness, assurance, and empathy are good, while service recipients assess the dimensions of tangibles, responsiveness, assurance, and empathy are not good. This research is expected to be a reference for alternative measurements of community satisfaction in other public service agencies.*

**Keywords:** *Community Satisfaction, Disdukcapil, Public Satisfaction Index, Public Service, Service Quality.*

### Pendahuluan

Salah satu cara negara dalam rangka menunaikan kebutuhan dasar dan hak-hak setiap warga negaranya adalah dengan diselenggarakannya pelayanan publik yang menjadi krusial karena semua aspek kehidupan membutuhkannya, dari administrasi, barang, hingga jasa. Oleh karena itu, pemerintah sebagai penyedia layanan memiliki tanggung jawab untuk menampilkan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat sebab keberhasilan pelayanan publik dapat diukur dengan tinggi atau

rendahnya tingkat kepuasan masyarakat.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) merupakan lembaga pemerintahan yang memegang peranan vital terkait layanan administratif yang menghasilkan bermacam-macam bentuk dokumen resmi, meliputi pendaftaran kependudukan dan pencatatan sipil salah satunya yang diimplikasikan oleh Disdukcapil Kabupaten Magelang. Disdukcapil Kabupaten Magelang dalam

\*) Corresponding Author

Email : walentyna.mustika.dewi@students.untidar.ac.id

melakukan pengukuran kepuasan masyarakat berpedoman pada Keputusan Menteri Pendayagunaan

Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 14 (2017) yang berisi 9 unsur pelayanan.

**Tabel 1. Rekapitulasi Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan dalam Pengolahan SKM Tahun 2022**

**Keterangan :**  
 - U1 s.d. U10 = Unsur-Unsur pelayanan  
 - NRR = Nilai rata-rata = Indeks Kepuasan Masyarakat  
 = Jumlah NRR IKM tertimbang  
 = Jumlah NRR Tertimbang x 25  
 -\*) = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi  
 = NRR per unsur x 0,1  
 NRR tertimbang per unsur

**Mutu Pelayanan :**  
**A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00**  
**B (Baik) : 76,61 - 88,30**  
**C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60**  
**D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99**

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	2,96
U2	Prosedur	2,93
U3	Waktu Pelayanan	3,09
U4	Biaya/Tarif	3,72
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,47
U6	Kompetensi Pelaksana	3,41
U7	Perilaku Pelaksana	3,52
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan.	3,42
U9	Sarana dan Prasarana.	3,20

<b>IKM UNIT PELAYANAN</b>	<b>74,26</b> <b>Kurang Baik</b>
---------------------------	------------------------------------

Berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat tahun 2022 memperoleh nilai 74,26 (kurang baik), pada periode sebelumnya memperoleh nilai 77,19 (baik) yang menunjukkan adanya penurunan sebesar 2,93%. Hal tersebut dapat ditinjau dari hasil 3 (tiga) nilai rata-rata unsur-unsur pelayanan yang paling rendah yaitu : prosedur memperoleh nilai 2,93; persyaratan memperoleh nilai 2,96; dan waktu pelayanan memperoleh nilai 3,09. Hasil yang diperoleh tersebut diperkuat beberapa kali prosedur pendaftaran yang mengalami perubahan, kemudian sebagian besar pengguna layanan tidak memiliki

kuota sehingga kesulitan melakukan pendaftaran untuk perekaman KTP-el. Dengan melihat hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2022 Disdukcapil Kabupaten Magelang sudah sepatutnya segera berbenah supaya dapat meningkatkan pelayanan publik yang lebih baik bagi masyarakat.

Selain itu, sebagian masyarakat penerima layanan di Disdukcapil Kabupaten Magelang menyampaikan berbagai keluhan terkait pelayanan yang dialami. Seperti ulasan yang ditulis oleh Lina TL pada kolom ulasan *Google Maps* Disdukcapil Magelang yang mengeluhkan terkait ketersediaan

blanko KTP. Rizal Yudo juga mengeluhkan pelayanan buruk, yakni pukul 08.20 WIB pelayanan belum dibuka, dan berbagai keluhan lainnya terkait perilaku, kompetensi petugas, serta jaminan waktu penyelesaian layanan.

Keluhan-keluhan tersebut menunjukkan bahwa Disdukcapil Kabupaten Magelang dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang berkualitas kepada publik sesuai dengan keinginan serta harapan masyarakat. Akan tetapi, kualitas pelayanan di Disdukcapil Kabupaten Magelang belum memenuhi harapan masyarakat dengan melihat hasil indeks kepuasan masyarakat yang kurang baik, sehingga perlu dilakukan kajian secara mendalam menggunakan perspektif baru untuk membantu perbaikan kualitas pelayanan. Salah satunya adalah menggunakan 5 dimensi kualitas pelayanan menurut Zeithaml dalam Hartono (2023) yaitu, *Tangibles* (Bukti Fisik), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati). Penelitian kualitas pelayanan publik pada penyelenggara pelayanan telah dilakukan oleh Fachrizal (2023) dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Kota Lima Puluh Kabupaten Batu Bara Provinsi Sumatera Utara”, hasil penelitian ini menyebutkan

bahwa kualitas pelayanan pembayaran pajak kendaraan belum maksimal pada dimensi *responsiveness*, *tangibles*, dan *empathy* karena minimnya pemahaman masyarakat mengenai proses administrasi. Selain itu, ruang tunggu tidak nyaman karena kursi yang tidak memadai, kurangnya pendingin udara, dan kurangnya meja untuk mengisi formulir pendaftaran sehingga pengunjung harus berdiri dalam antrean yang Panjang. Dan kurangnya sumber daya manusia dan ketanggapannya sehingga ketepatan waktu penyelesaian layanan tidak sesuai. Kedua, dengan judul “Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barru” oleh Utami (2023) yang menunjukkan hasil penelitiannya pada dimensi *tangibles* telah mencapai kualitas pelayanan yang baik dan masyarakat nyaman atas pelayanan yang diberikan, dimensi *reliability* ketepatan waktu pegawai sudah sesuai ketentuan dan berjalan secara terstruktur, *responsiveness* sudah bersikap tanggap dan merespon dengan baik serta cepat, *assurance* dalam penyelesaian pelayanan sudah tepat waktu, dan *empathy* sudah memperlihatkan kualitas pelayanan dengan memberikan pelayanan ramah, tulus, dan tidak diskriminatif.

Berlandaskan latar belakang di atas, maka dari itu peneliti tertarik untuk meneliti lebih mendalam dengan judul “Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Magelang”.

### Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan yakni metode penelitian kualitatif. Murdiyanto (2020) menyatakan penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang menghasilkan temuan-temuan yang tidak bisa ditarik dalam proses statistik atau dengan cara pernyataan jumlah satuan dalam angka lainnya. Penelitian ini menggunakan jenis kualitatif deskriptif yakni sifat informasinya yang berbentuk deskripsi objek riset berupa perkata, foto, serta angka-angka yang tidak diperoleh melalui pengolahan statistika guna ditarik kesimpulan dan saran-saran. Penulis menggunakan data yang bersumber dari data primer dan sekunder. Data primer peneliti dapatkan melalui observasi dan wawancara dari petugas layanan juga penerima layanan di Disdukcapil Kabupaten Magelang. Sedangkan, data sekunder diperoleh dari hasil survei kepuasan masyarakat Disdukcapil tahun 2022, dokumentasi, serta dokumen pendukung lainnya. Adapun yang menjadi informan pada penelitian ini, yaitu 3 petugas layanan dan 3 penerima layanan di Disdukcapil Kabupaten Magelang. Analisis data melalui tahapan mereduksi data, menyajikan data, serta penarikan kesimpulan.

### Hasil dan Pembahasan Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kabupaten Magelang

#### *Tangibles* (Bukti Fisik)

Dimensi *tangibles* didefinisikan sebagai kemampuan penyedia layanan dalam membuktikan keberadaannya kepada pihak eksternal, seperti penampilan petugas, kemampuan sarana dan prasarana fisik serta keadaan lingkungan sekitarnya sebagai wujud bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan, berupa fasilitas fisik (gedung, ruang tunggu, dan lain-lain), peralatan dan perlengkapan yang dipakai seperti teknologi atau elektronik, keterjangkauan akses, serta penampilan dari petugasnya. Apabila dimensi ini dipersepsikan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan yang baik maka masyarakat akan menilai baik dan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan petugas. Dan jika dimensi ini dirasakan oleh masyarakat buruk, maka masyarakat akan menilainya kurang baik dan tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan petugas pelayanan (Rianti et al., 2019).

Dimensi *Tangibles* dalam pengukuran kualitas pelayanan publik di Disdukcapil Kabupaten Magelang diukur menggunakan indikator penampilan petugas dan keterjangkauan akses.

Pada indikator penampilan petugas layanan, Responden A dan C

menyatakan bahwa kualitas pelayanan sudah baik.

*"Penampilan pegawai sudah rapi.."*  
(Responden A, 24)

*"Rapi lah nggih, [...] sudah bagus lah"* (Responden C,42)

Pada indikator keterjangkauan akses, Responden A dan C menyatakan bahwa lokasi layanan strategis dan berada di tengah kota sehingga mudah diakses masyarakat. Namun, masyarakat berharap adanya pelayanan di setiap kecamatan.

Respon dari Disdukcapil menyatakan bahwa untuk meningkatkan akses, akan membuka pelayanan di Mal Pelayanan Publik dan dapat melakukan layanan secara online dengan bantuan registrans masing-masing desa untuk mengakomodasi masyarakat yang tinggal jauh dari lokasi Disdukcapil.

Meski indikator penampilan petugas dan keterjangkauan akses dinilai baik, pada indikator kelayakan fasilitas serta kenyamanan tempat dinilai kurang baik. Responden A,B, dan C menyatakan fasilitas di Disdukcapil belum memadai.

*"[...] ngga ada ac, jadi panas di dalem, mana bapak ibu pada berdiri, harapannya kedepannya ada antrean sistem elektronik [...] terus pelayanannya ada membuka pelayanan online [...]"* (Responden A, 24)

*"[...]Ruangannya terlalu sempit, kurang pencahayaan, kurang tertata rapi antara loket satu dengan lainnya terlalu dekat [...]"*

*pengeras suara kadang keras kadang nggak [...]"* (Responden B, tidak menyebutkan umur)

*"[...] Fasilitas seperti tempat duduk sudah cukup karena sekarang sudah sepi, namun kalau pagi ramai jadi kurang, ada yang berdiri."*  
(Responden C,42)

Dari Disdukcapil pun memberikan tanggapan yang sama bahwa fasilitas dan peralatan kerja belum memadai. Namun, Disdukcapil tetap berupaya untuk memaksimalkan yang sudah ada.

*"Masih kurang memadai, seperti computer, untuk perekaman, kemudian sering terjadi computer yang bermasalah, listrik beberapa kali mati, sehingga untuk proses pelayanan membutuhkan waktu lama. Namun, dengan alat-alat yang ada sementara ini kami sudah cukup, tapi perlu ditambahkan agar lebih maksimal."* (Responden E,56)

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Disdukcapil Kabupaten Magelang perbaikan dari segi fasilitas fisik harus dilakukan agar dapat memberikan kepuasan dan kenyamanan bagi masyarakat. Selain itu, Disdukcapil Kabupaten Magelang bisa melakukan pelayanan dengan lebih terdigitalisasi sehingga dapat mengurangi kepadatan antrean dan mempercepat proses pelayanan.

### **Reliability (Kehandalan)**

Dimensi *reliability* dalam pengukuran kualitas pelayanan publik di Disdukcapil Kabupaten Magelang diukur menggunakan indikator

kecakapan, kemampuan petugas dalam menggunakan peralatan dan perlengkapan proses pelayanan, *skill* petugas dalam melakukan tugas dan standar pelayanan yang digunakan. Tercapainya *reliability* dalam pelaksanaan pelayanan publik, yaitu petugas yang memahami, mahir, handal, mandiri dan professional atas uraian kerja yang diembannya (Jasmalinda, 2021).

Kehandalan petugas melayani masyarakat dilihat dari kemampuan yang baik dalam menjelaskan keperluan masyarakat. Kemampuan yang dimiliki petugas sudah sesuai dengan keahlian masing-masing, tetapi tidak menutup kemungkinan mendapatkan tugas lain di luar keahlian.

Pada indikator kecakapan petugas layanan, Responden A dan C menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan sudah baik.

*"Petugas sudah ramah dan cakap dalam melayani"* (Responden A,24)

*"Petugas sudah cakap, sudah bagus"* (Responden C,42)

Selain kecakapan pegawai, pemanfaatan peralatan dan perlengkapan penunjang proses pelayanan sudah digunakan secara optimal sehingga mempermudah pelayanan.

Pada indikator kemampuan petugas dalam menggunakan peralatan dan perlengkapan proses pelayanan, Responden A menilai

bahwa petugas sudah berkinerja baik. Kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu pelaksanaan pelayanan merupakan hal penting sebagai sarana pendukung untuk keberlangsungan pelayanan (Tarliyah, 2023).

*"Bisa menggunakannya, langsung cerita keperluannya, langsung dikerjakan"* (Responden A,24)

Petugas layanan berpendapat bahwa peralatan kerja digunakan terus-menerus sehingga memerlukan perawatan dan perbaikan. Untuk itu, Disdukcapil bekerja sama dengan jasa *service* elektronik.

Pada indikator *skill* petugas dalam melakukan tugas, Responden E menyatakan bahwa petugas bekerja sesuai dengan *skill* yang dimiliki, namun tidak menutup kemungkinan mengerjakan tugas lainnya. Untuk meningkatkannya Disdukcapil melakukan pelatihan bekerja sama dengan provinsi dan pemerintah daerah.

Dalam melaksanakan pelayanan, Disdukcapil berpedoman pada standar pelayanan tentang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil yang meliputi Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan, Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang No 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan, Permendagri Nomor 108 Tahun 2019 Tentang Peraturan

Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil, dan Permendagri Tentang Formulir dan Buku yang Digunakan dalam Adminstrasi Kependudukan.

Pada indikator harapan kemampuan petugas dalam proses pelayanan, Responden A dan C berpendapat bahwa petugas melakukan pelayanan sudah sesuai harapan.

*"Sudah cukup, juga melayani dengan ramah"* (Responden A,24)

*"Pegawai melayani masyarakat sudah bagus, [...] tadi ketika saya mengambil juga dijelaskan semuanya [...]"* (Responden C, 42)

Berdasarkan data keseluruhan, kualitas pelayanan di Disdukcapil Kabupaten Magelang pada dimensi *reliability* sudah baik.

### **Responsiveness (Daya Tanggap)**

Dimensi *Responsiveness* dalam pengukuran kualitas pelayanan publik di Disdukcapil Kabupaten Magelang diukur menggunakan indikator penyampaian informasi, keluhan, respon terhadap antrean membludak, dan kecepatan dan ketepatan petugas.

Pada indikator penyampaian informasi, Responden A dan C menyatakan bahwa kualitas pelayanan sudah baik.

*"Sudah mudah, [...] Ketika saya cek website juga sudah sesuai."* (Responden A,24)

*"Mudah dipahami, sudah menjelaskan, mengarahkan apa saja yang harus dilakukan dan dipersiapkan."* (Responden C, 42)

Disdukcapil menyatakan bahwa informasi disampaikan melalui website, instagram, radio hingga sosialisasi ke desa dan kecamatan. Disdukcapil juga memiliki Stupa Desa yang merupakan grup whatsapp yang berisi registrans desa.

Pada indikator keluhan masyarakat, Responden A dan C berpendapat keluhan bisa disampaikan melauai kanal pengaduan dan kotak saran.

*"[...] mungkin setiap instansi ada kanal pengaduan saran gitu, kalau ada di website mungkin saya ngisi formnya."* (Responden A, 24)

*"[...] Kalau ada keluhan saya lebih nyaman lewat kotak saran, namun belum pernah memakai."* (Responden C, 42)

Dari Disdukcapil pun memberikan tanggapan yang serupa dengan adanya whatsapp aduan, ditambah grup khusus perangkat kecamatan untuk menyampaikan keluhan masyarakat.

Pada indikator respons petugas terhadap antrean membludak sudah dilakukan dengan maksimal melalui nomor antrean.

*“Lembur, kalau banyak permohonan biasanya setiap hari mengambil 1 jam setelah jam tutup. Hari sabtu ada waktu lemburan dari jam 9 pagi sampai jam 1 siang, kalau masih numpuk biasanya terus berangkatnya lebih awal, karena ada estimasi waktu selesai yang ditentukan.” (Responden F,44)*

Pada indikator kecepatan dan ketepatan pegawai, Responden A dan C menyatakan bahwa kualitas pelayanan publik sudah baik. Kecepatan penyampaian layanan merupakan sikap tanggap dari petugas dalam memberikan layanan yang dibutuhkan (Sriwinarni, 2021).

*“Kalau petugasnya sudah cepat, cuman produk pelayanannya ada yang lama, [...]” (Responden A,24)*

*“Pelayanannya sudah cepat, tepat dan tertata, di depan sudah ada yang memandu. [...]” (Responden C,42)*

Disdukcapil sudah berusaha memberikan pelayanan yang cepat dan tepat. Kendalanya jika dokumen yang harus dilayani hampir seribu. Jika tidak bermasalah maka pelayanan akan selesai dalam 15 menit, dan jika online maka akan selesai satu hari.

Pada dimensi *Responsiveness* Kualitas pelayanan di Disdukcapil Kabupaten Magelang sudah dinilai baik. Namun, masyarakat menyangkan adanya produk peroduk pelayanan yang lama.

### **Assurance (Jaminan)**

Dimensi *assurance* ditunjukkan sebagai kemampuan pegawai pelayanan untuk menumbuhkan rasa saling percaya untuk memberikan jaminan (Firdaus, 2023). Dimensi *Assurance* dalam pengukuran kualitas pelayanan publik di Disdukcapil Kabupaten Magelang diukur menggunakan indikator jaminan waktu, biaya, keamanan, dan hasil pelayanan.

Pada indikator jaminan waktu, Responden C menyatakan kualitas pelayanan sudah baik. Petugas memberikan estimasi waktu pelayanan, contohnya pemohon bisa mengambil KTP setelah satu minggu.

Dari Disdukcapil pun memberikan tanggapan yang serupa, namun untuk KTP bisa memakan waktu hingga satu minggu dikarenakan banyaknya antrean dan keterbatasan blanko. Sesuai aturan pemerintah, sebagai gantinya petugas memberikan KTP sementara.

Pada indikator jaminan biaya, Responden A dan C dari masyarakat dan Responden F dari Disdukcapil menyatakan bahwa pelayanan di Disdukcapil tidak dipungut biaya. Adanya pemberian jaminan biaya pelayanan merupakan bentuk sikap pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya terhadap masyarakat sebagai pengguna layanan (Mustaghfiri, 2021).

Pada indikator jaminan keamanan, Responden C berpendapat bahwa keamanan perlu ditingkatkan, misalnya menambahkan satpam



untuk mengingatkan dan menertibkan pengunjung

Disdukcapil sudah berupaya memberikan jaminan keamanan, misalnya melalui penggunaan aplikasi SIA yang merupakan aplikasi terpusat. Di Disdukcapil pun ada penjaga malam yang bertugas menjaga keamanan kantor di malam hari.

Pada indikator jaminan hasil pelayanan, Responden B dan C berpendapat hasil pelayanan sudah baik.

*"Sudah lumayan bagus, [...]"*  
(Responden B, tidak menyebutkan umur)

*"Sudah puas, sudah sesuai, [...]"*  
(Responden C, 42)

Dari Disdukcapil memberikan tanggapan bahwa pelayanan dilakukan dengan menerapkan integrasi sehingga mendukung kepuasan masyarakat.

*"Saya rasa sudah sesuai dengan keinginan masyarakat. [...]"*  
(Responden E, 56)

Pada dimensi *Assurance* kualitas pelayanan di Disdukcapil Kabupaten Magelang sudah dinilai baik. Namun, pada indikator jaminan keamanan perlu ditingkatkan, seperti dengan adanya satpam.

### **Empathy (Kepedulian)**

Menurut Setyawan (2023) *Empathy* berkaitan dengan sikap ramah dan peduli petugas saat memberikan pelayanan. Petugas yang

bersikap ramah dan berkomunikasi secara efektif akan menjadi factor terpenting bagi pengguna layanan untuk memberikan penilaian yang baik atas pelayanan yang diberikan. Selain itu, *empathy* digunakan sebagai acuan tentang kepribadian maupun sikap petugas terhadap pengguna layanan dalam setiap proses pelayanan yang berlangsung (Yunanda, 2023). Dimensi *Responsiveness* dalam pengukuran kualitas pelayanan publik di Disdukcapil Kabupaten Magelang diukur menggunakan indikator sikap petugas, keadilan petugas, kepedulian, dan harapan masyarakat.

Pada indikator sikap dan keadilan petugas, Responden A, B, dan C menyatakan bahwa kualitas pelayanan sudah baik

*"[...], sudah ramah semua, [...] bapaknya ramah, [...], juga menerapkan 5s."* (Responden A,24)

*"Sudah ramah, langsung dipanggil di sapa"* (Responden B, tidak menyebutkan umur)

*"Pelayanannya sudah bagus. Pegawainya ramah, baik, dan menerapkan 5S, harapannya mungkin menambah pegawai."*  
(Responden C,42)

*"Tidak diskriminatif, [...] sesuai dengan nomor antrean. [...]"*  
(Responden C,42)

Dari pihak Disdukcapil juga menyatakan bahwa ada jalur prioritas pelayanan untuk disabilitas, lansia,

dan ibu-ibu yang membawa balita. Petugas juga dihimbau untuk senantiasa memberikan pelayanan yang terbaik, salah satunya dengan menerapkan 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, dan Santun).

Pada indikator kepedulian, Disdukcapil sudah berupaya meningkatkan kepedulian masyarakat dengan melakukan sosialisasi ke desa, kecamatan, maupun melalui sosial media dengan Gerakan Indonesia Sadar Administrasi Penduduk (GISA).

Sedangkan pada indikator harapan masyarakat, Responden A, B, dan C menginginkan adanya peningkatan kualitas pelayanan.

*"Iyaa menghargai kedatangan masyarakat, semoga layanannya lebih modern, lebih digital dan semoga ada ac, dan mungkin kursi ruang tunggu diperbanyak lagi. [...]"*  
(Responden A,24)

*"Mungkin ada petugas lapangannya diluar, ini misalnya keliatan ada orang bingung disamperin, perlu apa"* (Responden B, tidak menyebutkan umur)

*"Iya menghargai, sudah cukup, namun saya mengeluhkan antrenya kalau pagi bisa sampai desak-desakan, mungkin bisa menambah beberapa titik untuk pegawai di depan supaya tidak terpusat di satu tempat."* (Responden C,42)

Pada dimensi *Empathy* kualitas pelayanan di Disdukcapil Kabupaten Magelang sudah dinilai baik. Namun,

masih memerlukan peningkatan, seperti penambahan fasilitas dan sumber daya manusia.

### Kesimpulan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Magelang pada dimensi *tangibless*, masih kurangnya kelengkapan dan kelayakan fasilitas sehingga mempengaruhi kenyamanan dalam proses pelayanan. *Reliability* sudah berjalan dengan baik, dilihat dari kehandalan petugas dalam menjalankan pelayanan. *Responssiveness*, penyedia layanan sudah memfasilitasi penyebaran informasi serta melayani dengan cepat dan tepat, namun padatnya antrean masih belum dapat diatasi. *Assurance*, penyedia layanan sudah memberikan jaminan waktu, biaya, keamanan, dan hasil pelayanan. Namun, masyarakat tidak puas terhadap keamanan lingkungan sekitar. Dan *empathy*, penyedia layanan sudah menunjukkan kepeduliannya dengan bersikap ramah dalam melayani hingga mengadakan sosialisasi. Akan tetapi, masyarakat berharap pelayanan bisa lebih terdigitalisasi dan menambah sumber daya manusia.

### Saran

1. Disdukcapil Kabupaten Magelang sebaiknya menambahkan beberapa fasilitas, seperti penambahan kursi ruang tunggu, AC atau pendingin ruangan di ruang pelayanan, menambahkan pencahayaan di dalam ruangan

dan papan informasi supaya pengguna layanan lebih merasa nyaman karena adanya fasilitas tambahan tersebut.

2. Disdukcapil Kabupaten Magelang membuka pelayanan di setiap kecamatan sehingga masyarakat yang domisilinya jauh tidak perlu datang langsung ke Disdukcapil. Serta pemerataan sosialisasi GISA (Gerakan Indonesia Sadar Adminduk) hingga ke desa-desa.
3. Disdukcapil Kabupaten Magelang perlu menambah pegawai pelayanan agar waktu pelayanan bisa lebih cepat selesai.
4. Disdukcapil Kabupaten Magelang bisa melakukan pelayanan dengan lebih terdigitalisasi dalam rangka upaya untuk mengurangi kepadatan antrean dan mempercepat proses pelayanan.

Disdukcapil Kabupaten Magelang sebaiknya mempekerjakan satpam untuk mengarahkan masyarakat, menjaga keamanan lingkungan sekitar selama 24 jam serta menertibkan pengunjung.

## Referensi

- Fachrizal, A. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap ( Samsat ) Kota Lima Puluh Kabupaten Batu Bara Provinsi Sumatera Utara. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 5(4), 2993–3008.  
<https://doi.org/10.34007/jehss.v5i4.1691>
- Firdaus, E. N. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Dalam Mewujudkan Good Governance Di Kantor Kecamatan Rungkut. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*, 12(3), 1–14.
- Hartono, C. (2023). Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Ponorogo Propinsi Jawa Timur Tahun 2022. *Jl@ P*, 12(1), 29–41.
- Jasmalinda. (2021). Pengaruh Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance Dan Empathy Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Dinas Koperindag Mentawai. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(10), 2157–2263.
- Murdiyanto, E. (2020). Metode Penelitian Kualitatif (Sistematika Penelitian Kualitatif). In *Bandung: Rosda Karya*.
- Mustaghfiri, M. . (2021). Kualitas Pelayanan Penerbitan Izin Mendirikan Bangunan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surakarta. *Jurnal Wacana Publik*, 1(1), 99–107.
- Rianti, S., Rusli, Z., & Yuliani, D. F. (2019). Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 15(3), 412–419.
- Setyawan, D. R. (2023). *Analisis Kualitas Pelayanan Publik pada Wilayah Kementerian Agama Jawa Tengah*. Universitas Islam Sultan Agung.
- Sriwinarni. (2021). *Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barru*. Universitas Muuhammadiyah Makassar.

- Tarliyah, A. (2023). Kualitas Pelayanan Penerbitan KTP Elektronik (e-KTP) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuningan. *JANE (Jurnal Administrasi Negara)*, 14(2), 520–533.
- Utami, I. T. (2023). Analisis Hubungan Responveness , Responsibility dan Accountability terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat. *Metta : Jurnal Ilmu Multi Disiplin*, 3, 1–14.
- Yunanda, I. (2023). *Kualitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Di DPMPTSP Kabupaten Tulang Bawang Barat Provinsi Lampung*. Insitut Pemerintahan Dalam Negeri (IPDN).