

KUALITAS LAYANAN DISDUKCAPIL DI MAL PELAYANAN PUBLIK

Dede Mirza¹, Natasyah Sakila², Sheefa Salsabila³, Nabila Afifah Hanan⁴, Sarah Sriwandi⁵, Dian Nayla Artika⁶

¹²³⁴⁵⁶Prodi Ilmu Administrasi Negara, Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lancang Kuning, Dumai, Indonesia

dedemirza1203@gmail.com, natasyahsakila@gmail.com, sheefasalsabila.com, nabilaafifahhanan.com,
sarahsriwandi.com, diannaylaartika.com

ABSTRAK

Indonesia, sebagai salah satu negara dengan kepadatan penduduk tertinggi di dunia, memerlukan data kependudukan yang akurat untuk mendukung kebijakan pembangunan dan penanganan isu populasi. Meskipun regulasi administrasi kependudukan telah diterapkan, masih ditemukan warga yang belum terdata. Penelitian ini bertujuan menganalisis kualitas pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik (MPP) sektor Dukcapil di Kota Dumai. Data dikumpulkan melalui observasi langsung dan wawancara terhadap pengguna layanan, dengan fokus pada aspek kenyamanan, efisiensi, dan interaksi petugas. Analisis menggunakan kerangka kualitas layanan Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy). Hasil menunjukkan bahwa kondisi fasilitas (misalnya toilet), waktu tunggu panjang, serta minimnya empati petugas mengindikasikan kekurangan pada aspek tangible, reliability, responsiveness, dan empathy. Temuan ini konsisten dengan ketentuan UU No. 25 Tahun 2009 dan Permen PANRB No. 92 Tahun 2021 yang menekankan pelayanan publik harus cepat, sederhana, transparan, nondiskriminatif, profesional, serta didukung fasilitas dan SDM memadai. Disimpulkan bahwa peningkatan infrastruktur, kompetensi pegawai, dan implementasi standar prosedur sangat diperlukan untuk meningkatkan mutu dan kepuasan masyarakat.

Kata kunci: *Mal Pelayanan Publik, Disdukcapil, Kualitas Pelayanan Publik, Parasuraman Zeithaml & Berry, Kepuasan Masyarakat*

ABSTRACT

Indonesia, as one of the most densely populated countries in the world, requires accurate population data to support development policies and address population issues. Although population administration regulations have been implemented, there are still residents who have not been registered. This study aims to analyze the quality of public services at the Public Service Mall (MPP) in the Dukcapil sector in Dumai City. Data were collected through direct observation and interviews with service users, focusing on aspects of comfort, efficiency, and officer interaction. The analysis uses the Parasuraman, Zeithaml, and Berry service quality framework (Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy). The results show that the condition of the facilities (eg toilets), long waiting times, and minimal empathy from officers indicate deficiencies in the aspects of tangible, reliability, responsiveness, and empathy. These findings are consistent with the provisions of Law No. 25 of 2009 and PermenPANRB No. 92 of 2021 which emphasize that public services must be fast, simple, transparent, non-discriminatory, professional, and supported by adequate facilities and human resources. It is concluded that improving infrastructure, employee competence, and implementing standard procedures are essential to improve quality and public satisfaction.

Keywords: *Public Service Mall, Disdukcapil, Public Service Quality, Parasuraman Zeithaml & Berry, Public Satisfaction*

1. INTRODUCTION

Indonesia adalah salah satu negara dengan jumlah penduduk yang paling padat di dunia. Oleh karena itu, data tentang kependudukan sangat penting untuk kebijakan pembangunan suatu bangsa, mengingat isu-isu

yang dihadapi negara berkaitan erat dengan populasi. Dengan alasan ini, Pemerintah telah menetapkan berbagai peraturan mengenai administrasi kependudukan. Namun, masih ada kemungkinan bahwa terdapat warga masyarakat yang tidak terdaftar atau belum dicatat oleh Pemerintah. [1]

Dalam sektor pelayanan publik, kenyamanan dan efisiensi masih menjadi hal yang menantang bagi banyak instansi pemerintah. Berdasarkan pengamatan awal dan wawancara singkat, beberapa warga yang menggunakan layanan di Mal Pelayanan Publik (MPP) mengungkapkan keluhan mengenai kondisi toilet yang tidak memadai, lambatnya pelayanan, dan sikap pegawai yang dianggap hanya memberikan perhatian minimal. Masalah-masalah ini menunjukkan bahwa mutu pelayanan yang diterima oleh masyarakat belum sepenuhnya memuaskan.

Pelayanan publik merupakan hak setiap warga yang harus dipenuhi karena negara berkewajiban menyelenggarakan sejumlah pelayanan. [2] Partisipasi masyarakat dalam pembangunan merupakan bentuk dari keterlibatan dari masyarakat yang sangat diperlukan, tanpa adanya partisipasi masyarakat dalam pembangunan hanya akan menjadikan masyarakat sebagai objek semata. [3] Manusia merupakan salah satu elemen kunci dalam mencapai keberhasilan, sehingga diperlukan individu yang memiliki kualitas dan jumlah yang memadai untuk menciptakan pelayanan yang baik. [4]

Landasan hukum untuk pelayanan publik tercantum dalam Undang-Undang (UU) Nomor 25 Tahun 2009, yang menegaskan bahwa: pelayanan harus dilakukan dengan cepat dan sesuai kebutuhan, dengan proses serta prosedur yang transparan; layanan harus dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat tanpa adanya diskriminasi; prosedur administrasi harus sederhana dan tidak rumit, dengan penyelesaian yang cepat; selain itu, fasilitas yang digunakan harus memadai dan mendukung, dan petugas pelayanan harus memiliki kompetensi, profesionalisme, dan etika yang tinggi. Pelayanan publik yang berkualitas menjadi elemen krusial dalam membangun pemerintahan yang inklusif, efektif, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. [5]

Pelayanan publik adalah hak yang dimiliki setiap individu yang harus dipenuhi, karena negara memiliki tanggung jawab untuk menghadirkan berbagai layanan. Secara mendasar, setiap orang memerlukan pelayanan karena hal ini tidak bisa terpisahkan dari eksistensi manusia. [6] Pelayanan publik menurut Sinambela (2007) merujuk pada pemenuhan keinginan serta kebutuhan masyarakat oleh pemerintah. Pelayanan publik diartikan sebagai penyediaan layanan bagi individu atau masyarakat yang memiliki kepentingan terhadap organisasi tersebut berdasarkan pedoman dan prosedur yang telah ditetapkan. [7]

Dalam konteks Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil), pelayanan publik mencakup penyediaan dokumen-dokumen terkait kependudukan seperti KTP, KK, dan akta kelahiran. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) merupakan lembaga pemerintah daerah yang memiliki tanggung jawab atas administrasi kependudukan serta pencatatan sipil baik di tingkat kabupaten/kota maupun provinsi. Tugas utama mereka adalah menangani dokumen vital seperti Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP-el), Akta Kelahiran, Akta Kematian, Akta Perkawinan, serta pengelolaan data semua warga di area yang mereka awasi.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) yang hadir di Mal Pelayanan Publik (MPP) memiliki peran penting dalam menyediakan layanan administrasi kependudukan secara terintegrasi. Beberapa layanan utama yang ditawarkan meliputi penerbitan KTP elektronik (baik baru maupun pengganti yang hilang atau rusak), penyusunan dan pembaruan Kartu Keluarga (KK), pengurusan dokumen seperti Akta Kelahiran, Akta Kematian, Akta Perkawinan, dan perceraian, serta pengurusan Surat Pindah dan perubahan data kependudukan lainnya. Keberadaan Disdukcapil di MPP memberikan kemudahan bagi masyarakat karena tidak perlu lagi mengunjungi kantor Disdukcapil pusat untuk mendapatkan layanan tersebut. Selain itu, MPP menyatukan berbagai layanan dalam satu sistem antrian dan lokasi, termasuk layanan dari Disdukcapil, yang mendukung peningkatan transparansi dan mengurangi birokrasi. Dengan dukungan layanan digital, sistem antrian elektronik, serta petugas yang profesional, Disdukcapil di MPP turut mendukung inisiatif pemerintah dalam memberikan layanan publik yang unggul, transparan, dan akuntabel.

Disdukcapil di MPP menyediakan layanan administrasi kependudukan secara lengkap dan terintegrasi. Salah satu layanan utama adalah terkait Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP-el), yang mencakup perekaman data biometrik untuk pembuatan KTP-el, penerbitan baru bagi penduduk yang belum memilikinya, penggantian KTP-el yang hilang atau rusak, serta perubahan atau pembaruan elemen data seperti alamat atau

status perkawinan. Selain itu, layanan ini juga mencakup pencetakan ulang KTP-el apabila terjadi kerusakan fisik atau ada perubahan informasi yang sah.

Untuk Kartu Keluarga (KK), masyarakat dapat mengurus penerbitan KK baru, misalnya akibat pernikahan atau pindah dari rumah orang tua. Selain itu, tersedia layanan perubahan data dalam KK, seperti penambahan anggota keluarga baru, pengubahan nama, atau pendidikan. Disdukcapil juga melayani penggantian KK yang hilang atau rusak. Disdukcapil juga menangani pembuatan Surat Keterangan Pindah, baik itu antar kelurahan atau desa, antar kecamatan, antar kabupaten/kota, bahkan antar provinsi. Hal ini mempermudah mobilitas penduduk yang berpindah domisili agar tetap tercatat secara resmi di daerah tujuan. Sebaliknya, bagi penduduk yang datang dari luar daerah, dapat mengurus Surat Keterangan Datang, sehingga data kependudukan mereka dapat segera diperbarui sesuai lokasi terkini.

Bagi penduduk non permanen, seperti pekerja musiman atau warga asing yang tinggal sementara, Disdukcapil juga menyediakan layanan pendaftaran khusus baik untuk Warga Negara Indonesia (WNI) maupun Warga Negara Asing (WNA). Selain itu, Disdukcapil menjangkau penduduk rentan administrasi, seperti komunitas adat terpencil, penyandang disabilitas, individu terlantar, dan kelompok lain yang selama ini sulit mengakses layanan kependudukan. Pendataan ini penting untuk menjamin hak-hak dasar mereka sebagai warga negara. Di bidang pencatatan sipil, Disdukcapil memberikan layanan penting yang berkaitan dengan status hukum perdata warga negara. Salah satunya adalah penerbitan Akta Kelahiran, baik untuk bayi baru lahir maupun akta kelahiran yang pembuatannya tertunda (lebih dari 60 hari setelah kelahiran). Akta ini menjadi dasar utama identitas anak dalam administrasi negara.

Disdukcapil juga menangani pencatatan perkawinan khusus bagi pasangan Non-Muslim, karena pasangan Muslim biasanya dicatat oleh Kantor Urusan Agama (KUA). Jika terjadi perceraian, pencatatan Akta Perceraian juga dilakukan untuk Non-Muslim, dan hanya dapat diproses setelah adanya putusan pengadilan. Selain itu, terdapat layanan penerbitan Akta Kematian, yang berguna untuk keperluan administrasi keluarga, seperti pengurusan warisan atau BPJS. Disdukcapil juga mencatat Akta Pengakuan Anak, yaitu pengakuan terhadap anak yang lahir di luar nikah oleh ayah biologisnya. Sedangkan Akta Pengesahan Anak diterbitkan bagi anak yang lahir sebelum orang tuanya menikah secara resmi, dan kemudian disahkan setelah pernikahan terjadi.

Layanan lain meliputi Akta Perubahan Nama, yang hanya dapat dilakukan berdasarkan putusan pengadilan, serta Akta Perubahan Kewarganegaraan, baik dari WNA menjadi WNI maupun sebaliknya, sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku. Semua layanan ini memiliki dasar hukum yang kuat dan penting untuk perlindungan hak sipil warga. Disdukcapil di MPP juga menyediakan layanan tambahan, seperti pencetakan Identitas Kependudukan Digital (IKD). Layanan ini memungkinkan warga memiliki versi digital dari KTP dan dokumen kependudukan lain melalui aplikasi resmi, yang memudahkan akses dan mengurangi risiko kehilangan dokumen fisik.

Disdukcapil juga mendukung pemanfaatan data kependudukan, terutama Nomor Induk Kependudukan (NIK), dengan melakukan sinkronisasi data antara instansi kependudukan dan lembaga lain seperti bank, BPJS, lembaga pendidikan, dan sebagainya. Kolaborasi ini memastikan keakuratan dan efisiensi pelayanan publik lintas sektor, sekaligus memperkuat integrasi data nasional yang akuntabel. Pelayanan Kualitas pelayanan (*service quality/servqual*) yang dijelaskan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1990) dalam karya Salbiah, dkk (2019) dimaknai sebagai perbedaan antara harapan konsumen dan pengalaman sejati yang mereka alami dalam menerima layanan. Berdasarkan beberapa definisi tersebut, para ahli menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penyampaian produk atau jasa yang memenuhi standar tertentu dan berupaya agar penyampaian produk serta layanan tersebut sesuai dengan harapan pelanggan, bahkan berusaha untuk melampaui harapan tersebut. Penelitian ini mengandalkan teori kualitas pelayanan dari Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1990) dalam Salbiah, dkk (2019) yang mengidentifikasi lima dimensi dari kualitas pelayanan, yaitu:

- 1) **Tangibles (Bukti Fisik)**, yang merujuk pada aspek-aspek terkait daya tarik fasilitas fisik, ketersediaan alat serta perlengkapan yang memadai, bahan yang digunakan dalam memberikan layanan yang memadai, serta penampilan yang rapi dari petugas.

- 2) Empathy (Empati), yaitu dimensi yang menunjukkan bahwa organisasi memahami permasalahan yang dihadapi pelanggannya dan berupaya bertindak demi kepentingan mereka, serta memberikan perhatian pribadi kepada pelanggan dan memiliki jam layanan yang sesuai.
- 3) Reliability (Kehandalan), yang berkaitan dengan kemampuan organisasi untuk menyampaikan layanan yang tepat dan benar dari awal tanpa kesalahan serta melayani sesuai dengan waktu yang telah disepakati.
- 4) Responsiveness (Ketanggapan), yaitu dimensi yang merujuk pada kesiapan dan kemampuan staf dalam membantu pelanggan serta menanggapi permintaan mereka, memberikan informasi tentang waktu penyampaian layanan dan melaksanakan layanan itu dengan segera.
- 5) Assurance (Jaminan), adalah dimensi yang dapat membangun kepercayaan pelanggan terhadap organisasi dan menciptakan rasa aman bagi seluruh penggunanya. [24]

Ketika melihat permasalahan terkait fasilitas toilet lewat sudut pandang teori ini, dapat disimpulkan bahwa aspek (tangibles) berhubungan dengan kondisi fisik, keterlambatan dalam pelayanan mencerminkan masalah pada (reliability) dan (responsiveness), sementara kurangnya perhatian dari staf menunjukkan bahwa ada kekurangan di bidang (empathy). Kualitas pelayanan publik dapat diartikan sebagai ketersediaan layanan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan cara yang efisien, efektif, dan memuaskan. Ini menunjukkan seberapa jauh layanan yang diberikan dapat memenuhi harapan dari para penerima layanan. Implementasi dari kualitas ini mencerminkan seberapa baik pemerintah menjalankan tugasnya dalam melayani masyarakat, sehingga kolaborasi antara pemerintah sebagai penyedia layanan, masyarakat sebagai pengguna, serta pihak pendukung menjadi sangat penting. [25]

Sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 92 Tahun 2021, Mal Pelayanan Publik yang biasa disebut MPP adalah penggabungan Pelayanan Publik yang disediakan oleh kementerian, lembaga, pemerintahan daerah provinsi dan kabupaten/kota, badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah, serta sektor swasta secara terpadu di satu lokasi untuk meningkatkan kecepatan, kemudahan, jangkauan, kenyamanan, dan keamanan dalam pelayanan. Mal Pelayanan Publik (MPP) di Kota Dumai juga menawarkan beragam fasilitas layanan publik yang menyeluruh dan terintegrasi, sehingga masyarakat dapat dengan mudah mengakses berbagai layanan yang diperlukan.

Berbagai instansi yang tergabung dalam MPP Kota Dumai memberikan kemudahan layanan, di antaranya DPMTSP (Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu) yang menawarkan layanan izin dan administrasi yang efisien dan efektif, serta Disdukcapil (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil) yang memberikan pelayanan terkait kependudukan secara cepat dan tepat. Samsat (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) memudahkan pengurusan pajak kendaraan bermotor dengan proses yang sederhana. Kantor Imigrasi menghadirkan layanan keimigrasian yang profesional, sementara Kejaksaan Negeri menyediakan pelayanan hukum dan penuntutan yang transparan. Kementerian Agama turut memberikan layanan keagamaan yang menyeluruh, dan KPP Pratama menyajikan layanan perpajakan yang efektif. LPSE (Layanan Pengadaan Secara Elektronik) mendukung pengadaan barang dan jasa secara transparan, sedangkan PDAM (Perusahaan Daerah Air Minum) menjamin pelayanan air minum yang berkualitas.

Pengadilan Agama hadir dengan layanan peradilan yang adil dan profesional, dan PPID (Pusat Pelayanan Informasi dan Dokumentasi) memudahkan akses informasi secara cepat dan akurat. Satlantas Kepolisian memberikan pelayanan lalu lintas yang tertib dan efisien, sementara Bank BRI menyediakan layanan perbankan secara komprehensif. Ikatan Apoteker Indonesia turut mendukung layanan kefarmasian yang profesional, dan BAZNAS (Badan Amil Zakat Nasional) memfasilitasi layanan zakat yang tepat sasaran. Bea Cukai memberikan layanan kepabeanan yang responsif, BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan menghadirkan jaminan sosial bagi masyarakat, serta BPN (Badan Pertanahan Nasional) menyediakan layanan pertanahan yang efektif. Tak ketinggalan, BPOM (Badan Pengawas Obat dan Makanan) turut memberikan pengawasan terhadap obat dan makanan secara profesional untuk menjamin keamanan konsumsi masyarakat. Namun, walaupun Mal Pelayanan Publik (MPP) dirancang untuk mengatasi birokrasi yang rumit, realitas di lapangan menunjukkan adanya ketidakcocokan antara pelayanan ideal dan pengalaman pengguna yang sebenarnya. Oleh karena itu, penelitian ini mengambil pendekatan kualitatif untuk mengeksplorasi secara

mendalam bagaimana masyarakat menilai dan merasakan mutu pelayanan di MPP berdasarkan pengalaman langsung mereka, menggunakan teori SERVQUAL sebagai kerangka analisis.

2. METODE

Penelitian ini menerapkan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus, yang bertempat di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Dumai. Fokus penelitian adalah menilai kualitas layanan yang disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) melalui kerangka konseptual SERVQUAL dari Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1990). Kerangka tersebut mengukur kesenjangan antara harapan dan persepsi pengguna layanan berdasarkan lima dimensi: *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*.

Populasi penelitian ini meliputi seluruh individu yang memanfaatkan layanan Disdukcapil di MPP Kota Dumai. Sebagai sampel, dipilih tiga narasumber Ibu Habibah, Saudara Azizi, dan Bang Sathian menggunakan teknik purposive sampling, dengan mempertimbangkan kriteria pengalaman langsung dalam menggunakan layanan Disdukcapil dan kesediaan untuk memberikan informasi secara mendalam. Lokasi penelitian ditetapkan di MPP Kota Dumai, Jl. H.R. Soebrantas, Kecamatan Dumai Timur, Provinsi Riau, dikarenakan lokasi tersebut mewakili pusat layanan dokumentasi kependudukan integral dan menjadi tempat ideal untuk observasi interaksi layanan publik.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi kualitas pelayanan publik, khususnya dari lembaga pemerintah kepada masyarakat. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) merupakan instansi yang memberikan layanan langsung kepada penduduk, seperti pembuatan KTP, KK, akta kelahiran, dan dokumen penting lainnya. Maka dari itu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) menjadi lokasi yang sangat tepat untuk mengeksplorasi bagaimana pelayanan diberikan dan bagaimana pandangan masyarakat terhadap layanan tersebut.

Pengumpulan data primer dilakukan melalui wawancara semi-struktural, yang dirancang untuk memperoleh narasi komprehensif terkait pengalaman pengguna terhadap lima dimensi SERVQUAL. Wawancara mencakup topik seperti kondisi fasilitas fisik (contohnya: kebersihan dan kerapian toilet), kesesuaian layanan terhadap informasi awal, kecepatan dan ketepatan pelayanan, sikap petugas, serta empati yang diberikan dalam proses layanan.

Tipe data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang bersifat kualitatif. Data primer ini diperoleh langsung dari informan menggunakan metode wawancara mendalam. Informan yang terlibat dalam penelitian ini adalah pengguna layanan publik di Disdukcapil di Mal Pelayanan Publik (MPP). Proses pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan pedoman wawancara semi-terstruktur, sehingga informan dapat memberikan jawaban yang bebas namun tetap terfokus pada topik yang diteliti.

Data yang dikumpulkan berbentuk naratif, yang kemudian ditranskrip dalam bentuk kutipan atau ringkasan dari pernyataan informan. Data ini belum melalui analisis atau kategorisasi, sehingga statusnya masih mentah. Informasi yang diperoleh difokuskan pada pandangan, pengalaman, dan harapan informan terhadap layanan yang mereka terima. Pertanyaan yang diajukan mencakup lima aspek utama, yaitu: kebersihan dan kenyamanan fasilitas, kesesuaian layanan dengan informasi awal, reaksi pegawai saat ada masalah, sikap pegawai dalam melayani, perhatian pegawai terhadap kebutuhan pengguna, serta harapan untuk perbaikan layanan ke depan. Berikut adalah cuplikan dari data mentah yang diambil dari wawancara tiga orang informan:

1) Sampel 1 – Ibu Habibah

- a. "Toilet di Mal Pelayanan Publik tidak nyaman dan banyak yang dalam keadaan rusak, sehingga tidak bisa dipakai."
- b. "Pelayanan yang saya terima sesuai dengan informasi yang disampaikan."
- c. "Layanan dari pegawai sangat baik, efisien, dan cepat."
- d. "Sikap pegawai dalam memberikan layanan sangat sopan, bersahabat, dan santai."
- e. "Pegawai memberikan perhatian yang wajar."
- f. "Harapan saya ke depannya adalah perbaikan fasilitas yang rusak agar lebih baik."

2) Sampel 2 – Azizi

- a. "Saya berpendapat kebersihan dan kenyamanannya sangat memuaskan."
- b. "Pelayanan yang saya terima sesuai dengan informasi, meskipun ada keterlambatan beberapa menit."
- c. "Tanggapan mereka sangat baik dan memuaskan."
- d. "Sikap mereka sangat sopan dan ramah kepada saya."
- e. "Pegawai memberikan perhatian yang baik, terutama dalam memberikan informasi yang jelas."
- f. "Saran saya adalah untuk memperbaiki masalah keterlambatan tersebut."

3) Sampel 3 – Bang Sathian

- a. "Fasilitas yang saya terima di ruangan pelayanan Disduk Capil di Mal Pelayanan Publik cukup memadai dan bersih, kursi yang disediakan juga nyaman."
- b. "Pelayanan yang saya terima sangat sesuai dengan informasi yang diberikan sebelumnya."
- c. "Mereka memberikan penjelasan yang sangat jelas."
- d. "Sikap yang ditunjukkan sangat baik."
- e. "Menurut saya, pegawai bersikap netral dan memberikan perhatian terhadap kebutuhan layanan yang saya perlukan."
- f. "Saran saya adalah agar antrian dan waktu pelayanan dapat dipercepat ke depannya."

Data Primer merupakan data utama yang diperoleh langsung dari pejabat struktural, staff pegawai negeri sipil dan staff honorer baik melalui wawancara, angket, observasi. Adapun maupun data yang diperoleh adalah mengenai kualitas pelayanan dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota dumi. Analisis data dilakukan menurut pendekatan Miles & Huberman (1994) melalui tiga tahapan yang saling berkaitan, yakni: (1) reduksi data, yaitu menyaring dan menyederhanakan data dari transkrip wawancara; (2) penyajian data, berupa pengelompokan kutipan naratif berdasarkan tema SERVQUAL; dan (3) penarikan kesimpulan, meliputi interpretasi data dan korelasi temuan empiris dengan teori kualitas layanan.

1) Berwujud (Tangible)

Dimensi yang disebut tangible berhubungan dengan bukti fisik dari pelayanan, seperti keadaan toilet, tempat duduk tunggu, pendingin ruangan, serta kebersihan dan kenyamanan area pelayanan. Hasil wawancara mengindikasikan adanya perbedaan pandangan dari ketiga narasumber. Narasumber pertama, Bu Habibah, mengungkapkan bahwa "toilet di Mal Pelayanan Publik tidak nyaman dan banyak yang rusak, sehingga tidak bisa digunakan." Ini mengindikasikan bahwa fasilitas kurang terawat dan mengganggu kenyamanan para pengguna layanan.

Sebaliknya, narasumber kedua dan ketiga, yaitu Azizi dan Bang Sathian, menilai bahwa fasilitas di ruang pelayanan cukup baik. Azizi menyatakan, "kebersihan dan kenyamanannya sangat baik," sedangkan Bang Sathian mengungkapkan bahwa "kursinya nyaman dan fasilitasnya memadai." Berdasarkan teori SERVQUAL, ketidakcocokan ini mencerminkan bahwa standar pelayanan fisik (tangible) di Disdukcapil MPP masih belum memuaskan. Fasilitas yang tidak cukup baik dapat mengurangi kepuasan, khususnya bagi pengguna yang baru pertama kali datang. Analisis mengindikasikan bahwa pada dimensi (tangibles) atau bukti fisik, terdapat keluhan dari narasumber mengenai kondisi toilet yang tidak layak dipakai. Narasumber Bu Habibah menyatakan bahwa banyak toilet di MPP yang rusak dan tidak dapat digunakan. Ini mencerminkan kurangnya perhatian terhadap fasilitas fisik yang seharusnya menjadi bagian penting dari kenyamanan pelayanan.

2) Keandalan (Reliability)

Keandalan berhubungan dengan kemampuan pegawai untuk memberikan pelayanan tepat waktu, akurat, dan sesuai dengan informasi awal yang disampaikan kepada masyarakat. Ketiga narasumber menyatakan bahwa pelayanan secara keseluruhan sesuai dengan informasi awal yang diberikan. Azizi menambahkan bahwa ada sedikit keterlambatan dalam proses layanan, yaitu "beberapa menit." Meskipun dianggap tidak signifikan, keterlambatan tersebut tetap menjadi perhatian karena menunjukkan adanya ketidakstabilan dalam waktu pelayanan. Dalam kerangka SERVQUAL, dimensi keandalan merupakan hal

yang sangat penting untuk membangun kepercayaan masyarakat. Ketepatan waktu dan kesesuaian prosedur adalah bagian dari akuntabilitas pelayanan publik. Dengan demikian, layanan Disdukcapil di MPP dinilai cukup dapat diandalkan, meskipun perlu ada perbaikan dalam pengelolaan waktu pelayanan.

3) Daya Tanggap (Responsiveness)

Ketanggapan merujuk pada sejauh mana petugas mampu memberikan bantuan kepada pengguna layanan dengan cepat dan responsif ketika menghadapi kesulitan. Hasil wawancara menunjukkan bahwa seluruh narasumber merasa puas dengan respons dari petugas. Bu Habibah mengatakan bahwa "pelayanan yang diberikan sangat baik, mudah, dan cepat." Azizi mencatat bahwa "tanggapannya sangat baik," dan Bang Sathian juga menekankan bahwa petugas "memberikan tanggapan yang sangat jelas." Ini menunjukkan bahwa pegawai telah menjalankan fungsi pelayanan dengan aktif dan sigap. Menurut teori SERVQUAL, responsivitas adalah aspek kunci yang mencerminkan kemampuan organisasi publik dalam memenuhi berbagai tuntutan masyarakat. Oleh karena itu, dimensi ini menjadi salah satu kekuatan dalam pelayanan Disdukcapil MPP.

4) Jaminan (Assurance)

Jaminan mencakup sikap staff dalam memberikan rasa nyaman, tata krama, serta kepercayaan bagi pengguna jasa. Seluruh narasumber memberikan tanggapan positif terhadap perilaku staff. Ibu Habibah menyatakan bahwa "perilaku staff sangat sopan, ramah, dan tidak tegang." Azizi dan Bang Sathian juga menyoroti aspek yang sama, menyebutkan bahwa staff "sangat baik dan bersahabat." Dalam analisis ini, terlihat bahwa petugas menunjukkan sikap profesional dan mampu menciptakan rasa aman bagi pengguna. Berdasarkan SERVQUAL, perilaku positif staff menguatkan kredibilitas institusi dan membangun kepercayaan masyarakat. Oleh karena itu, bisa disimpulkan bahwa dimensi jaminan telah diimplementasikan dengan baik dalam layanan Disdukcapil di MPP.

5) Empati (Empathy)

Kepedulian mencerminkan perhatian khusus dari petugas terhadap kebutuhan dan keadaan masing-masing pengguna layanan. Hasil wawancara menunjukkan adanya variasi dalam penilaian dari narasumber. Ibu Habibah berpendapat bahwa "perhatian staff hanya bersifat umum." Bang Sathian juga menyatakan bahwa staff "bersikap netral," sedangkan Azizi merasa bahwa "staff memberikan perhatian yang baik dan informasi disampaikan dengan sangat jelas." Perbedaan ini menunjukkan bahwa tidak semua petugas memberikan pelayanan yang bersifat pribadi. Dalam teori SERVQUAL, empati adalah aspek penting untuk menunjukkan bahwa pengguna layanan diperlakukan sebagai individu, bukan sekadar bagian dari antrean administratif. Berdasarkan hasil analisis terhadap lima dimensi dalam model SERVQUAL Dapat disimpulkan bahwa mutu layanan di Mal Pelayanan Publik (MPP) masih dihadapkan pada beberapa tantangan pada lima dimensi SERVQUAL. Pada dimensi (tangibles), sarana fisik seperti toilet masih belum memadai dan mengurangi kenyamanan pengguna.

Dimensi (reliability) menandakan bahwa meskipun informasi layanan sesuai, konsistensi waktu pelayanan masih perlu ditingkatkan. (Responsiveness) atau responsifitas staff juga harus ditingkatkan, terutama saat menghadapi antrean dan situasi yang padat. Di sisi lain, dimensi (empathy) menunjukkan bahwa pendekatan staff masih bersifat umum dan tidak cukup personal. Meskipun demikian, pada dimensi (assurance), sikap yang ramah dan sopan dari staff telah memberikan rasa nyaman dan kepercayaan kepada masyarakat. Secara keseluruhan, layanan di Mal Pelayanan Publik (MPP) sudah relatif baik, tetapi masih memerlukan perbaikan pada aspek fasilitas fisik, ketepatan waktu, serta pendekatan yang lebih empatik agar dapat memenuhi ekspektasi masyarakat secara optimal Untuk memastikan validitas penelitian, dilakukan triangulasi data melalui penggabungan wawancara dengan observasi lapangan dan data pendukung lainnya. Aspek etik penelitian dijaga dengan memperoleh informed consent dari seluruh narasumber, menjamin anonimasi responden, dan memperoleh persetujuan dari pihak berwenang di MPP serta Disdukcapil sesuai prosedur.

3. RESULTS AND DISCUSSION

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) merupakan badan pemerintah yang bertugas mengelola informasi kependudukan serta catatan sipil di suatu wilayah. Tugas utama mereka meliputi pengelolaan data kependudukan dan penerbitan dokumen kependudukan seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akta Kelahiran, Akta Kematian, Akta Perkawinan, dan Akta Perceraian, di samping pencatatan peristiwa penting seperti kelahiran, kematian, perkawinan, serta perceraian. Seluruh aktivitas ini dilakukan berdasarkan regulasi yang berlaku, seperti Undang-Undang No. 24 Tahun 2013 yang merevisi Undang-Undang No. 23 Tahun 2006 mengenai Administrasi Kependudukan, beserta regulasi pelaksanaannya. Dengan ini, Disdukcapil berupaya memberikan layanan administrasi kependudukan yang efektif dan efisien bagi masyarakat.

Kualitas layanan diartikan sebagai derajat mutu dari layanan yang dihasilkan perusahaan, dimana kualitas layanan dikembangkan secara internal, artinya pengembangan kualitas layanan ditentukan oleh perusahaan. Menurut Zeithmal (1990, p.12) kualitas layanan merupakan tingkat keunggulan untuk memenuhi harapan konsumen dan kualitas layanan dibentuk oleh perbandingan ideal dan persepsi dari kinerja kualitas. [26]. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) melalui Mal Pelayanan Publik (MPP) di Kota Dumai, dengan menggunakan model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1990). Model ini mengukur kualitas layanan melalui lima dimensi utama: Tangible (Berwujud), Reliability (Keandalan), Responsiveness (Daya Tanggap), Assurance (Jaminan), dan Empathy (Empati). [27]

1) Berwujud (Tangible)

Dimensi pertama adalah berwujud, yang mencakup seluruh elemen fisik dalam pelayanan, termasuk kebersihan tempat, kenyamanan tempat duduk, serta ketersediaan fasilitas umum. Dari aspek ini, terdapat variasi penilaian dari para informan. Buk Habibah menyoroti bahwa kondisi toilet kurang nyaman dan banyak yang dalam keadaan rusak, mengganggu kenyamanan pengunjung. Namun, Bang Sathian memberikan pujian terhadap fasilitas yang memadai serta ruangan yang bersih dan nyaman, khususnya kursi tunggu yang ada. Azizi juga menyatakan bahwa secara keseluruhan, MPP memiliki kebersihan dan kenyamanan yang baik. Ini menunjukkan bahwa meskipun elemen fisik sudah diperhatikan, masih ada beberapa fasilitas yang perlu diperbaiki, seperti toilet umum.

2) Keandalan (Reliability)

Pada dimensi keandalan, yang berkaitan dengan konsistensi dan ketepatan layanan sesuai informasi yang disampaikan sebelumnya, semua informan menilai bahwa pelayanan yang diterima cukup sejalan dengan informasi awal. Ini mencerminkan bahwa pegawai Disdukcapil telah menunjukkan tingkat keandalan yang baik dalam memberikan layanan sesuai prosedur yang ada. Namun, Azizi memberikan catatan mengenai sedikit keterlambatan dalam pelayanan, meski hanya berlangsung beberapa menit. Ini menunjukkan bahwa aspek keandalan dapat ditingkatkan dengan memperbaiki pengelolaan waktu pelayanan agar lebih tepat sesuai harapan masyarakat.

3) Daya Tanggap (Responsiveness)

Daya tanggap atau responsivitas berhubungan dengan kecepatan dan ketepatan pegawai dalam merespon kebutuhan atau pertanyaan dari masyarakat. Ketiga informan secara keseluruhan merasa bahwa pegawai memberikan tanggapan yang cepat, jelas, dan tidak bertele-tele. Azizi secara khusus menegaskan bahwa respon yang diterima sangat baik dan memuaskan. Hal yang sama juga disampaikan oleh Bang Sathian dan Ibu Habibah yang menilai bahwa pegawai memberikan tanggapan yang jelas terhadap kebutuhan mereka. Meskipun demikian, Bang Sathian menyarankan agar proses antrian bisa dipercepat, yang menunjukkan bahwa pada aspek kecepatan pelayanan secara keseluruhan, masih ada ruang untuk perbaikan.

4) Jaminan (Assurance)

Dimensi assurance mencerminkan sikap sopan santun, rasa percaya diri, serta kemampuan pegawai dalam memberikan rasa aman dan nyaman kepada pengguna layanan. Berdasarkan hasil wawancara, seluruh responden mengungkapkan bahwa pegawai bersikap ramah, sopan, dan santai, sehingga menciptakan atmosfer

pelayanan yang positif dan menyenangkan. Salah satu responden, Azizi, secara khusus menyoroti bahwa sikap pegawai sangat berkontribusi terhadap terciptanya kenyamanan selama proses pelayanan berlangsung. Temuan ini mengindikasikan bahwa dimensi assurance telah diimplementasikan dengan cukup baik dalam lingkungan pelayanan Disdukcapil, ditandai dengan kepuasan masyarakat terhadap sikap dan komunikasi interpersonal pegawai.

5) Empati (Empathy)

Dimensi empathy merujuk pada sejauh mana pegawai mampu memberikan perhatian secara personal dan memperlakukan setiap pengguna layanan sebagai individu yang memiliki kebutuhan unik. Berdasarkan hasil wawancara, responden Azizi merasa memperoleh perhatian yang baik, khususnya saat pegawai menyampaikan informasi dengan cara yang jelas dan mudah dipahami. Namun demikian, responden Buk Habibah menilai bahwa perhatian yang diberikan pegawai masih bersifat standar, sedangkan Bang Sathian menilai perhatian tersebut berada pada tingkat yang netral—cukup, namun belum menunjukkan kedekatan atau kepedulian yang bersifat personal. Temuan ini menunjukkan bahwa penerapan dimensi empathy di lingkungan pelayanan Disdukcapil masih belum optimal. Oleh karena itu, disarankan adanya peningkatan melalui pelatihan pelayanan yang lebih menekankan pendekatan individual dan personal dalam berinteraksi dengan masyarakat.

Berdasarkan hasil analisis terhadap lima dimensi dalam model SERVQUAL, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh instansi penyelenggara masih belum sepenuhnya optimal. Terdapat beberapa aspek penting yang memerlukan perhatian lebih lanjut guna meningkatkan mutu pelayanan secara menyeluruh. Temuan-temuan utama dari data hasil wawancara diuraikan sebagai berikut:

1) Tangibles (Bukti Fisik)

Dimensi tangibles menggambarkan penilaian terhadap sarana dan prasarana fisik yang tersedia dalam lingkungan pelayanan. Hasil wawancara menunjukkan bahwa meskipun sebagian besar ruang pelayanan telah dinilai cukup nyaman, masih ditemukan ketidaksesuaian dalam pengelolaan fasilitas, khususnya pada toilet yang mengalami kerusakan dan tidak dapat digunakan secara optimal. Kondisi ini mengindikasikan perlunya upaya standarisasi dan perawatan berkala terhadap seluruh fasilitas fisik agar pengalaman pelayanan dapat dirasakan secara merata oleh semua pengguna.

2) Reliability (Keandalan)

Dimensi reliability berfokus pada konsistensi dan ketepatan layanan yang diberikan. Sebagian besar responden menilai bahwa pelayanan telah dijalankan sesuai prosedur yang berlaku. Namun, terdapat keluhan terkait keterlambatan dalam proses pelayanan, meskipun dalam skala yang tidak terlalu signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa aspek keandalan perlu terus ditingkatkan, terutama dalam hal efisiensi waktu, guna memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang disediakan.

3) Responsiveness (Daya Tanggap)

Pada dimensi responsiveness, pegawai dinilai cukup sigap dan responsif dalam menangani kebutuhan masyarakat. Informan menyatakan bahwa petugas memberikan bantuan secara cepat dan bersedia merespons pertanyaan dengan jelas. Temuan ini mencerminkan bahwa aspek daya tanggap telah berjalan relatif baik, mencerminkan kesiapan dan kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan secara efisien dan komunikatif.

4) Assurance (Jaminan)

Dimensi assurance mencakup rasa aman, kepercayaan, dan profesionalisme yang ditunjukkan oleh pegawai kepada pengguna layanan. Berdasarkan tanggapan informan, sikap pegawai yang sopan, ramah, serta mampu menciptakan suasana pelayanan yang nyaman telah memberikan kesan positif terhadap jaminan mutu pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi assurance telah diimplementasikan secara memadai dan menjadi kekuatan dalam proses pelayanan publik.

5) Empathy (Empati)

Dimensi empathy menilai sejauh mana petugas mampu memberikan perhatian secara personal kepada pengguna layanan. Berdasarkan hasil wawancara, ditemukan bahwa perhatian yang diberikan petugas masih bersifat umum dan belum menunjukkan pendekatan yang benar-benar individual. Sebagian responden merasa kurang diperhatikan secara personal, meskipun ada pula yang merasa cukup puas. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi empathy masih memerlukan penguatan, terutama melalui pelatihan pelayanan publik yang lebih menekankan pada aspek humanisasi dan kepekaan sosial dalam berinteraksi dengan masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik di Disdukcapil melalui MPP di Kota Dumai telah memenuhi sebagian besar dimensi SERVQUAL.

Dimensi reliability, responsiveness, dan assurance menunjukkan hasil yang positif, dengan petugas memberikan pelayanan yang konsisten, tanggap, dan memberikan rasa aman kepada pengguna. Namun, terdapat tantangan pada dimensi tangible dan empathy. Pada dimensi tangible, meskipun sebagian pengguna merasa puas dengan fasilitas, terdapat keluhan terkait kondisi toilet yang tidak nyaman dan rusak. Hal ini menunjukkan perlunya perhatian lebih terhadap pemeliharaan fasilitas fisik untuk meningkatkan kenyamanan pengguna. Sebagai saran, Disdukcapil MPP dapat melakukan perbaikan dan pemeliharaan rutin terhadap fasilitas untuk memastikan kenyamanan pengguna. Pada dimensi empathy, terdapat variasi dalam penilaian terhadap perhatian petugas. Beberapa informan merasa bahwa perhatian petugas bersifat umum, sementara yang lain merasa mendapatkan perhatian yang baik. Hal ini menunjukkan perlunya pelatihan bagi petugas untuk meningkatkan kemampuan dalam memberikan pelayanan yang lebih personal dan empatik kepada pengguna.

Berdasarkan temuan dari analisis lima dimensi SERVQUAL, strategi peningkatan kualitas pelayanan diformulasikan dengan mengacu pada aspek-aspek krusial yang membentuk persepsi masyarakat terhadap mutu pelayanan publik. Strategi ini bertujuan untuk memperkuat kelemahan yang teridentifikasi serta mengoptimalkan potensi yang telah berjalan baik. Adapun strategi yang disarankan untuk diimplementasikan adalah sebagai berikut:

1) Tangibles (Bukti Fisik)

- Melaksanakan pemeliharaan dan pengawasan fasilitas secara berkala untuk memastikan seluruh sarana dan prasarana dalam kondisi optimal dan layak pakai.
- Menyusun dan menerapkan Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang mencakup kelayakan, kebersihan, dan estetika fasilitas sebagai indikator evaluasi mutu pelayanan.
- Merancang perencanaan anggaran berbasis kebutuhan prioritas, dengan fokus pada perbaikan fasilitas esensial yang berdampak langsung terhadap kenyamanan pengguna layanan.

2) Reliability (Keandalan)

- Mengoptimalkan efisiensi prosedur pelayanan melalui digitalisasi sistem, seperti penerapan aplikasi antrian daring dan integrasi sistem informasi pelayanan.
- Menetapkan indikator kinerja utama (Key Performance Indicators) yang terukur, khususnya terkait ketepatan waktu layanan, serta melakukan evaluasi berkala terhadap pencapaiannya.
- Menyelenggarakan pelatihan teknis secara rutin bagi petugas pelayanan untuk memastikan kesiapan dan kompetensi dalam memenuhi standar waktu dan kualitas yang telah ditetapkan.

3) Responsiveness (Daya Tanggap)

- Menyusun dan menerapkan protokol layanan tanggap cepat sebagai pedoman dalam merespons keluhan, pertanyaan, dan kebutuhan pengguna secara efektif.
- Mengadakan pelatihan berbasis studi kasus (case-based training) untuk meningkatkan kapasitas petugas dalam menangani berbagai situasi pelayanan secara adaptif dan responsif.
- Mengembangkan sistem insentif atau penghargaan berbasis kinerja sebagai bentuk apresiasi terhadap petugas yang menunjukkan responsivitas tinggi dalam pelayanan.

4) Assurance (Jaminan)

- Meningkatkan kapasitas sumber daya manusia melalui pelatihan yang berfokus pada komunikasi interpersonal, etika pelayanan, serta pengelolaan citra dan persepsi publik.
- Mengintegrasikan aspek penilaian perilaku (behavioral assessment) ke dalam sistem evaluasi kinerja pegawai untuk menjamin konsistensi mutu dalam pemberian pelayanan.
- Mendorong partisipasi pegawai dalam program sertifikasi kompetensi guna menjamin profesionalisme dan kapabilitas dalam memberikan jaminan mutu kepada masyarakat.

5) Empathy (Empati)

- a. Mengadopsi pendekatan pelayanan berbasis kebutuhan individual dengan mempertimbangkan latar belakang dan kondisi spesifik masing-masing pengguna layanan.
- b. Menyelenggarakan pelatihan peningkatan empati bagi petugas, yang mencakup keterampilan mendengarkan aktif, membangun hubungan interpersonal, serta memahami kondisi emosional pengguna.
- c. Menyediakan unit layanan khusus atau layanan konsultatif sebagai bentuk fasilitasi bagi masyarakat yang memerlukan penanganan lebih personal dan bersifat mendalam.

Secara keseluruhan, Disdukcapil melalui MPP di Kota Dumai telah memberikan pelayanan publik yang baik, namun masih terdapat area yang perlu ditingkatkan untuk mencapai standar kualitas pelayanan yang optimal. Penelitian ini memberikan kontribusi dalam memahami aspek-aspek yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik dan memberikan rekomendasi untuk perbaikan di masa depan.

4. CONCLUSION

Berdasarkan hasil penelitian yang mengadopsi model SERVQUAL dari Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1990), dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) melalui Mal Pelayanan Publik (MPP) di Kota Dumai telah memenuhi sebagian besar dimensi yang diukur, yaitu tangible (berwujud), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Namun, terdapat beberapa area yang memerlukan perhatian dan perbaikan untuk mencapai standar kualitas pelayanan yang optimal.

1) Dimensi Tangible (Berwujud)

Dimensi tangible mencakup elemen fisik dari pelayanan, seperti kebersihan, kenyamanan fasilitas, dan ketersediaan sarana yang memadai. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun sebagian besar ruang pelayanan telah dinilai cukup nyaman, masih ditemukan ketidaksesuaian dalam pengelolaan fasilitas, khususnya pada toilet yang mengalami kerusakan dan tidak dapat digunakan secara optimal. Kondisi ini mengindikasikan perlunya upaya standarisasi dan perawatan berkala terhadap seluruh fasilitas fisik agar pengalaman pelayanan dapat dirasakan secara merata oleh semua pengguna.

2) Dimensi Reliability (Keandalan)

Dimensi reliability berfokus pada konsistensi dan ketepatan layanan yang diberikan. Sebagian besar responden menilai bahwa pelayanan telah dijalankan sesuai prosedur yang berlaku. Namun, terdapat keluhan terkait keterlambatan dalam proses pelayanan, meskipun dalam skala yang tidak terlalu signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa aspek keandalan perlu terus ditingkatkan, terutama dalam hal efisiensi waktu, guna memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang disediakan.

3) Dimensi Responsiveness (Daya Tanggap)

Pada dimensi responsiveness, pegawai dinilai cukup sigap dan responsif dalam menangani kebutuhan masyarakat. Informan menyatakan bahwa petugas memberikan bantuan secara cepat dan bersedia merespons pertanyaan dengan jelas. Temuan ini mencerminkan bahwa aspek daya tanggap telah berjalan relatif baik, mencerminkan kesiapan dan kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan secara efisien dan komunikatif.

4) Dimensi Assurance (Jaminan)

Dimensi assurance mencakup rasa aman, kepercayaan, dan profesionalisme yang ditunjukkan oleh pegawai kepada pengguna layanan. Berdasarkan tanggapan informan, sikap pegawai yang sopan, ramah, serta mampu menciptakan suasana pelayanan yang nyaman telah memberikan kesan positif terhadap jaminan mutu pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi assurance telah diimplementasikan secara memadai dan menjadi kekuatan dalam proses pelayanan publik.

5) Dimensi Empathy (Empati)

Dimensi empathy menilai sejauh mana petugas mampu memberikan perhatian secara personal kepada pengguna layanan. Berdasarkan hasil wawancara, ditemukan bahwa perhatian yang diberikan petugas masih bersifat umum dan belum menunjukkan pendekatan yang benar-benar individual. Sebagian responden merasa kurang diperhatikan secara personal, meskipun ada pula yang merasa cukup puas. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi empathy masih memerlukan penguatan, terutama melalui pelatihan pelayanan publik yang lebih menekankan pada aspek humanisasi dan kepekaan sosial dalam berinteraksi dengan masyarakat.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Disdukcapil melalui MPP di Kota Dumai, disarankan untuk:

- (1) Melaksanakan pemeliharaan dan pengawasan fasilitas secara berkala untuk memastikan seluruh sarana dan prasarana dalam kondisi optimal dan layak pakai.
- (1) Mengoptimalkan efisiensi prosedur pelayanan melalui digitalisasi sistem, seperti penerapan aplikasi antrian daring dan integrasi sistem informasi pelayanan.
- (1) Menyusun dan menerapkan protokol layanan tanggap cepat sebagai pedoman dalam merespons keluhan, pertanyaan, dan kebutuhan pengguna secara efektif.
- (1) Meningkatkan kapasitas sumber daya manusia melalui pelatihan yang berfokus pada komunikasi interpersonal, etika pelayanan, serta pengelolaan citra dan persepsi publik.
- (1) Mengadopsi pendekatan pelayanan berbasis kebutuhan individual dengan mempertimbangkan latar belakang dan kondisi spesifik masing-masing pengguna layanan.

REFERENCES

- [1] Lilis Wahyuni, "IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PADA PELAYANAN PEMBUATAN KARTU Implementasi Kebijakan pada Pelayanan," *Adm. Publik Bisnis*, vol. 4, no. 1, pp. 50–53, 2022.
- [2] L. E. Wahyuni, "Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dalam Upaya Pencatatan Sipil Kota Dumai," *J. Adm. Publik Bisnis*, vol. 4, no. 1, pp. 1–5, 2022.
- [3] Syam, "Charismana, D. S., Retnawati, H., & Dhewantoro, H. N. S. (2022). Motivasi Belajar Dan Prestasi Belajar Pada Mata Pelajaran Ppkn Di Indonesia: Kajian Analisis Meta. Bhineka Tunggal Ika: Kajian Teori Dan Praktik Pendidikan PKn, 9 (2), 99–113. doi. org/10.36," *J. SARAQ OPAT*, vol. VIII, no. 118, pp. 57–63, 2022.
- [4] D. M. Doni Saputra, "Asas-Asas Pelayanan Publik Pada Rumah Tahanan Nrgara(Rutan)KIAS IIB Dumai," vol. VIII, no. 118, pp. 57–63, 2022.
- [5] D. Erlianti, "Kualitas Pelayanan Publik Kata Kunci," *J. Adm. Publik Bisnis*, vol. 1, no. 1, pp. 9–18, 2019.
- [6] K. Pelayanan, P. Di, M. A. L. Pelayanan, and P. K. Bandung, "Jurnal praxi idealis," vol. 01, no. 01, 2024.
- [7] Ryan, Cooper, and Tauer, "Kualiatas Pelayanan SERQUAL (service quality)," *Pap. Knowl. . Towar. a Media Hist. Doc.*, pp. 12–26, 2013.
- [8] A. Melani, D. Erlianti, and L. Wahyuni, "Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Pengurusan Buku Pelaut Pada Kantor Kesyahbandaran Dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Dumai," *J. Adm. Publik dan Bisnis*, vol. 5, no. 2, pp. 85–92, 2023, doi: 10.36917/japabis.v5i2.100.



- [9] M. Rizki, F. Nanda, and Y. Lestari, “Analisis Kepuasan Masyarakat Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik Analysis of Public Satisfaction Regarding Population Administration Services at the Population and Civil Registration Offi,” vol. 4, pp. 129–141, 2025.
- [10] M. Rizki, F. Nanda, and Y. Lestari, “Analisis Kepuasan Masyarakat Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik Analysis of Public Satisfaction Regarding Population Administration Services at the Population and Civil Registration Offi,” vol. 4, pp. 129–141, 2025.
- [11] Sinollah and Masruro, “Dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Toko Mayang Collection cabang Kepanjen),” *J. Dialekt.*, vol. 4, no. 1, pp. 45–64, 2019.
- [12] N. Ferza Disa and V. Aditiya, “Analisis Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Sukajadi Kecamatan Dumai Kota Kota Dumai,” *J. Adm. Publik dan Bisnis*, vol. 3, no. 1, pp. 38–47, 2021, doi: 10.36917/japabis.v3i1.39.