



Analisis Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor UPT Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kecamatan Bandar Laksamana Kabupaten Bengkalis

M. Dhava Fadillah Ary Saputra^{1*}, Sufian Hamim²

¹⁻² Program Studi Magister Ilmu Administrasi, Universitas Islam Riau, Indonesia

Email: mdhavafadillaharysaputra@gmail.com^{1*}, sufianhamim@soc.uir.ac.id²

*Penulis Korespondensi: mdhavafadillaharysaputra@gmail.com

Abstract. Bandar Laksamana District is one of the implementation of public administration services. Population services include population registration and civil registration. Public services are the responsibility of the government in order to meet the basic needs of the community and to improve community welfare. The purpose of this study was to determine the quality of public services at the UPT Population and Civil Registration Office in Bandar Laksamana District, Bengkalis Regency. This study uses a qualitative descriptive method and with data collection through interviews, observations, and documentation. The data processing technique used by researchers is data analysis techniques. In this study, researchers used the Palralsuralmaln, Zeithaml, and Berry Theory which states that service quality is determined by five indicators, namely Direct Evidence (Tangibles), Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy. The results of the study indicate that public services at the UPT have not been implemented properly. The service still experiences obstacles, namely limited infrastructure and facilities and limited availability of technology, lack of socialization and education to the community about services, low work culture and employee discipline, the existence of employees who have unfriendly and indifferent attitudes, and the failure to achieve the principle of public service, namely equal rights. which should not differentiate between ethnicity, race, class, gender and economic status in providing services, but UPT employees in providing services still use the principle of family.

Keywords: Analysis; Civil Registration; Population Administration; Public Service; Quality.

Abstrak. Kecamatan bandar laksamana merupakan salah satu pelaksanan pelayanan administrasi publik, meliputi pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar masyarakat dan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan public pada kantor UPT Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kecamatan Bandar Laksamana Kabupaten Bengkalis. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dan dengan pengumpulan data wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik pengolahan data yang peneliti gunakan adalah teknik analisa data. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan Teori Palralsuralmaln, Zeithaml, dan Berry yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan ditentukan oleh lima indikator yaitu Bukti Langsung (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Empathy*). Hasil peneitian menunjukkan bahwa pelayanan publik pada UPT belum terlaksa dengan baik. Pelayanan masih mengalami hambatan-hambatan yaitu infrastruktur dan fasilitas yang terbatas serta ketersediaan teknologi yang terbatas, kurangnya sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat tentang pelayanan, budaya kerja dan disiplin pegawai yang rendah, adanya pegawai yang memiliki sikap tidak ramah dan acuh tak acuh, serta tidak tercapainya asas pelayanan publik yakni kesamaan hak. yang mana seharusnya dalam memberikan pelayanan tidak boleh membedakan suku, ras, golongan, gender dan status ekonomi, namun pegawai UPT dalam memberikan pelayanan masih menggunakan prinsip kekeluargaan.

Kata kunci: Administrasi Kependudukan; Analisis; Kualitas; Pelayanan Publik; Pencatatan Sipil.

1. LATAR BELAKANG

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dan mewujudkan kesejahteraan sosial. Menurut Sinambela, pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan

menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik (Sinambela, 2011). Sementara itu, Dwiyanto (2005) menyatakan bahwa pelayanan publik merupakan serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai pengguna layanan. Oleh karena itu, kualitas pelayanan publik menjadi salah satu indikator keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan yang berorientasi pada kepentingan masyarakat.

Administrasi kependudukan merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang sangat penting karena berkaitan langsung dengan identitas dan status hukum warga negara. Menurut Sudjarwo (2004), administrasi kependudukan adalah pelayanan yang bergerak di bidang kependudukan yang diberikan oleh aparatur pemerintah maupun nonpemerintah dari tingkat pusat hingga tingkat desa atau kelurahan. Selain itu, administrasi kependudukan juga merupakan rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dokumen serta data kependudukan melalui pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil (Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013).

Kualitas pelayanan publik menjadi perhatian utama dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan. Goetsch dan Davis menyatakan bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang mampu memenuhi atau melebihi harapan pelanggan (Tjiptono, 2005). Sejalan dengan pendapat tersebut, Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima dimensi utama, yaitu bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*).

UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Bandar Laksamana Kabupaten Bengkalis merupakan salah satu unit pelayanan yang bertugas memberikan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat. Tingginya kebutuhan masyarakat terhadap dokumen kependudukan tercermin dari jumlah pelayanan yang diberikan setiap tahunnya. Berdasarkan data UPT Disdukcapil Kecamatan Bandar Laksamana, jumlah pelayanan administrasi kependudukan mencapai 5.310 dokumen pada tahun 2021, meningkat menjadi 5.620 dokumen pada tahun 2022, dan sebanyak 5.074 dokumen pada tahun 2023 (UPT Disdukcapil Kecamatan Bandar Laksamana, 2024).

Meskipun demikian, dalam pelaksanaannya masih ditemukan berbagai permasalahan pelayanan. Beberapa masyarakat mengeluhkan adanya kesalahan data pada dokumen kependudukan, seperti kesalahan penulisan nama, tempat dan tanggal lahir, serta alamat yang mengharuskan masyarakat melakukan perbaikan dokumen. Selain itu, masih ditemukan adanya perlakuan yang berbeda dalam proses pelayanan kepada masyarakat tertentu sehingga

menimbulkan persepsi kurang adil dalam pelayanan (UPT Disdukcapil Kecamatan Bandar Laksamana, 2024).

Permasalahan lainnya berkaitan dengan daya tanggap pegawai, kedisiplinan kerja, serta keterbatasan sumber daya manusia yang menyebabkan keterlambatan penyelesaian dokumen administrasi kependudukan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan belum sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat. Menurut Moenir (2002), keberhasilan pelayanan publik dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu kesadaran petugas, aturan, organisasi, pendapatan, kemampuan petugas, dan sarana pelayanan. Apabila faktor-faktor tersebut belum berjalan secara optimal, maka kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat juga akan terpengaruh.

Berdasarkan fenomena tersebut, perlu dilakukan penelitian mengenai kualitas pelayanan publik pada UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Bandar Laksamana Kabupaten Bengkalis. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan publik berdasarkan dimensi SERVQUAL serta mengidentifikasi faktor-faktor yang menjadi hambatan dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan.

2. KAJIAN TEORITIS

Administrasi Publik

Administrasi publik merupakan proses penyelenggaraan kegiatan pemerintahan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara efektif dan efisien. Menurut Nicholas Henry, administrasi publik adalah kombinasi antara teori dan praktik yang bertujuan untuk meningkatkan pemahaman terhadap hubungan pemerintah dengan masyarakat serta mendorong kebijakan publik yang responsif terhadap kebutuhan sosial. Sementara itu, Chandler dan Plano mendefinisikan administrasi publik sebagai proses pengorganisasian dan koordinasi sumber daya publik untuk merumuskan, mengimplementasikan, dan mengelola kebijakan publik.

Dalam perkembangannya, administrasi publik tidak hanya berorientasi pada pelaksanaan tugas pemerintahan, tetapi juga pada penciptaan pelayanan yang berkualitas bagi masyarakat. Oleh karena itu, kualitas pelayanan publik menjadi salah satu indikator keberhasilan penyelenggaraan administrasi publik.

Administrasi Kependudukan

Pelayanan publik merupakan segala bentuk kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah atau penyelenggara pelayanan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Menurut Sinambela (2011), pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki kepentingan dan

memberikan kepuasan meskipun hasilnya tidak selalu berbentuk produk fisik. Pelayanan publik yang baik harus mampu memberikan kemudahan, kepastian, kecepatan, keterjangkauan, dan kepuasan kepada masyarakat. Dalam konteks administrasi kependudukan, pelayanan publik menjadi sarana bagi pemerintah untuk memenuhi hak-hak administratif masyarakat.

Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan pelayanan yang mampu memenuhi atau bahkan melebihi harapan pengguna layanan. Menurut Goetsch dan Davis, kualitas adalah kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melampaui harapan pelanggan. Dalam sektor publik, kualitas pelayanan menjadi ukuran keberhasilan organisasi pemerintah dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Pelayanan yang berkualitas akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah serta mendorong terciptanya tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*).

Kerangka Pemikiran

Kualitas pelayanan publik pada UPT Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Bandar Laksamana dianalisis menggunakan lima dimensi SERVQUAL yang terdiri dari *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Kelima dimensi tersebut digunakan untuk menilai sejauh mana pelayanan administrasi kependudukan telah memenuhi harapan masyarakat. Semakin baik penerapan kelima dimensi tersebut, maka semakin tinggi pula kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Metode kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk memahami dan mendeskripsikan secara mendalam kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Bandar Laksamana Kabupaten Bengkalis. Pendekatan deskriptif digunakan untuk menggambarkan fenomena yang terjadi di lapangan berdasarkan fakta dan kondisi yang sebenarnya.

Lokasi penelitian dilaksanakan di UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Bandar Laksamana Kabupaten Bengkalis. Pemilihan lokasi penelitian didasarkan pada adanya permasalahan pelayanan publik yang berkaitan dengan administrasi kependudukan, seperti keterlambatan penyelesaian dokumen, kesalahan data administrasi, serta keterbatasan sumber daya pelayanan.

Informan penelitian ditentukan menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu pemilihan informan secara sengaja berdasarkan pertimbangan bahwa informan tersebut

memiliki pengetahuan dan pengalaman yang berkaitan dengan objek penelitian. Informan dalam penelitian ini terdiri dari Kepala UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Bandar Laksamana, pegawai pelayanan administrasi kependudukan, serta masyarakat yang menerima layanan administrasi kependudukan.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi dilakukan untuk mengamati secara langsung proses pelayanan administrasi kependudukan yang berlangsung di lokasi penelitian. Wawancara dilakukan secara mendalam kepada informan untuk memperoleh informasi mengenai kualitas pelayanan yang diberikan. Sedangkan dokumentasi digunakan untuk memperoleh data pendukung berupa profil instansi, data pelayanan administrasi kependudukan, struktur organisasi, serta dokumen lain yang relevan dengan penelitian.

Analisis data dilakukan dengan menggunakan model analisis interaktif *Miles dan Huberman* yang meliputi tiga tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data dilakukan dengan memilih, memfokuskan, dan menyederhanakan data yang diperoleh dari lapangan. Penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian naratif sehingga memudahkan peneliti dalam memahami temuan penelitian. Selanjutnya, penarikan kesimpulan dilakukan berdasarkan hasil analisis data yang telah disusun secara sistematis.

Untuk menguji keabsahan data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber dan triangulasi metode. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari berbagai informan, sedangkan triangulasi metode dilakukan dengan membandingkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi sehingga data yang diperoleh lebih valid dan dapat dipercaya.

Penelitian ini menganalisis kualitas pelayanan publik menggunakan teori SERVQUAL yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), yang terdiri atas lima dimensi, yaitu *Tangibles* (bukti fisik), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (empati). Kelima dimensi tersebut digunakan sebagai indikator untuk menilai kualitas pelayanan publik pada UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Bandar Laksamana Kabupaten Bengkalis.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN.

Bagian ini membahas hasil penelitian mengenai kualitas pelayanan publik pada Kantor UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Bandar Laksamana Kabupaten Bengkalis. Analisis dilakukan berdasarkan teori SERVQUAL yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry yang terdiri atas lima dimensi, yaitu bukti fisik (*tangibles*),

kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Selain itu, pembahasan juga menguraikan faktor-faktor yang menjadi hambatan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di UPT Disdukcapil Kecamatan Bandar Laksamana.

Analisis Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Bandar Laksamana.

Bukti Fisik (Tangibles)

Dimensi bukti fisik berkaitan dengan kondisi sarana dan prasarana, fasilitas pelayanan, teknologi pendukung, serta penampilan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kondisi fasilitas pelayanan di UPT Disdukcapil Kecamatan Bandar Laksamana masih belum sepenuhnya memadai. Keterbatasan ruang tunggu, sarana pendukung pelayanan, serta fasilitas teknologi informasi menyebabkan masyarakat belum memperoleh kenyamanan yang optimal selama proses pelayanan berlangsung. Meskipun demikian, pegawai telah berupaya memberikan pelayanan sesuai dengan tugas dan tanggung jawab yang dimiliki. Namun, keterbatasan fasilitas fisik menjadi salah satu faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan kepada masyarakat yaitu Kondisi sarana dan prasarana pelayanan masih terbatas, Fasilitas pendukung pelayanan belum sepenuhnya memadai dan Pemanfaatan teknologi pelayanan masih perlu ditingkatkan.

Kehandalan (Reliability)

Kehandalan berkaitan dengan kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan secara tepat, cepat, dan sesuai prosedur yang berlaku. Berdasarkan hasil penelitian, pelayanan administrasi kependudukan masih menghadapi kendala berupa keterlambatan penyelesaian dokumen seperti KTP, KK, dan akta kelahiran. Beberapa dokumen tidak dapat diselesaikan sesuai standar waktu pelayanan yang telah ditetapkan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kemampuan organisasi dalam memberikan pelayanan yang konsisten dan tepat waktu masih perlu ditingkatkan. Faktor keterbatasan sumber daya manusia dan rendahnya tingkat pendidikan sebagian pegawai turut memengaruhi efektivitas pelayanan. Hal ini berkaitan dengan Penyelesaian dokumen belum sepenuhnya sesuai standar pelayanan, Ketepatan waktu pelayanan masih mengalami kendala dan Kompetensi pegawai perlu ditingkatkan melalui pelatihan dan pengembangan.

Daya Tanggap (Responsiveness)

Daya tanggap menunjukkan kemampuan pegawai dalam membantu masyarakat dan memberikan pelayanan dengan cepat terhadap kebutuhan maupun keluhan pengguna layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa masih terdapat pegawai yang kurang responsif dalam melayani masyarakat. Kurangnya kecepatan dalam memberikan informasi dan menyelesaikan

permasalahan administrasi menyebabkan masyarakat harus menunggu lebih lama. Selain itu, kurangnya sosialisasi mengenai prosedur pelayanan juga menjadi faktor yang menyebabkan masyarakat kesulitan memahami persyaratan administrasi yang harus dipenuhi. Hal ini dikarenakan Respons pegawai terhadap kebutuhan masyarakat belum optimal, Informasi pelayanan masih kurang tersosialisasikan dengan baik dan Penanganan keluhan masyarakat perlu ditingkatkan.

Jaminan (Assurance)

Jaminan berkaitan dengan kemampuan pegawai dalam memberikan rasa aman, kepastian, dan kepercayaan kepada masyarakat selama proses pelayanan berlangsung. Berdasarkan hasil penelitian, sebagian besar masyarakat telah memperoleh kepastian terkait prosedur pelayanan administrasi kependudukan. Namun demikian, masih ditemukan kesalahan data pada dokumen kependudukan seperti nama, alamat, dan tanggal lahir yang menyebabkan masyarakat harus melakukan pengurusan ulang. Kondisi ini menunjukkan bahwa aspek ketelitian dan akurasi pelayanan masih perlu diperbaiki.

Empati (Empathy)

Empati merupakan kemampuan pegawai dalam memberikan perhatian dan pelayanan yang adil kepada seluruh masyarakat tanpa membedakan latar belakang tertentu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian pegawai telah memberikan pelayanan dengan sikap ramah dan sopan kepada masyarakat. Namun, masih ditemukan praktik pelayanan yang mengutamakan hubungan kekeluargaan atau kedekatan tertentu. Kondisi ini menunjukkan bahwa prinsip kesamaan hak dalam pelayanan publik belum sepenuhnya terlaksana secara optimal.

Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Bandar Laksamana

Keterbatasan Sarana dan Prasarana

Keterbatasan fasilitas pelayanan menjadi salah satu hambatan utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Kurangnya fasilitas pendukung dan teknologi informasi menyebabkan proses pelayanan berjalan kurang efektif dan efisien.

Keterbatasan Sumber Daya Manusia

Jumlah pegawai yang terbatas serta tingkat pendidikan yang masih didominasi lulusan SMA memengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Kondisi tersebut berdampak pada lambatnya proses penyelesaian administrasi kependudukan.

Kurangnya Sosialisasi Pelayanan

Masyarakat masih kurang memahami prosedur dan persyaratan pelayanan administrasi kependudukan. Hal ini disebabkan oleh kurangnya kegiatan sosialisasi dan edukasi yang dilakukan oleh pihak UPT kepada masyarakat.

Rendahnya Disiplin dan Budaya Kerja Pegawai

Hasil penelitian menunjukkan masih terdapat pegawai yang kurang disiplin dalam menjalankan tugas, seperti meninggalkan tempat kerja sebelum waktu yang ditentukan. Kondisi ini mengakibatkan pelayanan menjadi kurang optimal.

Belum Optimalnya Penerapan Prinsip Kesamaan Hak

Pelayanan publik seharusnya diberikan secara adil kepada seluruh masyarakat tanpa membedakan suku, agama, ras, golongan, maupun hubungan kekerabatan. Namun, masih ditemukan praktik pelayanan yang mengutamakan kedekatan personal sehingga mengurangi kualitas pelayanan publik.

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik pada Kantor UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Bandar Laksamana belum terlaksana secara optimal. Berdasarkan analisis menggunakan lima dimensi SERVQUAL, ditemukan beberapa kelemahan pada aspek bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Kondisi tersebut terlihat dari masih terbatasnya sarana dan prasarana pelayanan, rendahnya responsivitas pegawai, keterlambatan penyelesaian dokumen administrasi, serta adanya perlakuan yang belum sepenuhnya mencerminkan prinsip kesetaraan pelayanan publik. Temuan ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik masih memerlukan berbagai upaya perbaikan, baik melalui peningkatan fasilitas pelayanan, pengembangan kompetensi pegawai, pemanfaatan teknologi informasi, maupun penguatan budaya kerja yang profesional.

Secara keseluruhan, peningkatan kualitas pelayanan publik di UPT Disdukcapil Kecamatan Bandar Laksamana perlu dilakukan secara berkelanjutan agar pelayanan administrasi kependudukan dapat berjalan lebih efektif, efisien, transparan, dan mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai kualitas pelayanan publik pada UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Bandar Laksamana Kabupaten Bengkalis, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik yang diberikan telah berjalan cukup baik, namun belum sepenuhnya optimal. Berdasarkan analisis menggunakan dimensi SERVQUAL yang

meliputi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, ditemukan bahwa dimensi bukti fisik (*tangibles*) telah didukung oleh ketersediaan fasilitas pelayanan yang cukup memadai, meskipun masih terdapat keterbatasan sarana dan prasarana yang memengaruhi efektivitas pelayanan. Pada dimensi keandalan (*reliability*), masih ditemukan kesalahan data administrasi serta keterlambatan penyelesaian dokumen yang menunjukkan bahwa pelayanan belum sepenuhnya berjalan secara akurat dan tepat waktu. Dimensi daya tanggap (*responsiveness*) menunjukkan bahwa pegawai telah berupaya memberikan pelayanan kepada masyarakat, namun keterbatasan jumlah pegawai menyebabkan respons pelayanan belum maksimal. Sementara itu, dimensi jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*) menunjukkan hasil yang relatif baik karena pegawai mampu memberikan rasa aman, sopan santun, serta perhatian kepada masyarakat dalam proses pelayanan.

Adapun faktor-faktor yang menghambat kualitas pelayanan publik di UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Bandar Laksamana Kabupaten Bengkalis meliputi keterbatasan sumber daya manusia, keterbatasan sarana dan prasarana pelayanan, masih rendahnya kesadaran masyarakat dalam melengkapi persyaratan administrasi, serta adanya kesalahan dalam proses penginputan data kependudukan. Faktor-faktor tersebut berdampak pada lambatnya proses pelayanan dan menurunkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

Oleh karena itu, diperlukan upaya peningkatan kualitas pelayanan melalui penambahan dan peningkatan kompetensi sumber daya manusia, penguatan sarana dan prasarana pelayanan, peningkatan ketelitian pegawai dalam pengelolaan data administrasi kependudukan, serta sosialisasi yang lebih intensif kepada masyarakat mengenai persyaratan dan prosedur pelayanan administrasi kependudukan. Dengan adanya perbaikan tersebut, diharapkan kualitas pelayanan publik dapat semakin meningkat dan mampu memenuhi harapan masyarakat secara optimal.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan dan bantuan dalam penyelesaian penelitian ini, khususnya kepada dosen pembimbing, UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Bandar Laksamana Kabupaten Bengkalis yang telah memberikan izin dan data penelitian, serta keluarga dan rekan-rekan yang senantiasa memberikan motivasi dan dukungan. Semoga artikel ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu administrasi publik dan peningkatan kualitas pelayanan publik.

DAFTAR REFERENSI

- Agustino, L. (2017). *Dasar-dasar kebijakan publik*. Alfabeta.
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2015). *The new public service: Serving, not steering* (4th ed.). Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781315699356>
- Dwiyanto, A. (2005). *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*. Gadjah Mada University Press.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas pelayanan publik: Konsep, dimensi, indikator dan implementasinya*. Gava Media.
- Hayat. (2017). *Manajemen pelayanan publik*. Rajawali Pers.
- Henry, N. (2013). *Public administration and public affairs* (12th ed.). Pearson Education.
- Kurniawan, A. (2016). *Transformasi pelayanan publik*. Pembaruan.
- Mahmudi. (2015). *Manajemen kinerja sektor publik*. UPP STIM YKPN.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). Sage Publications.
- Moenir, H. A. S. (2002). *Manajemen pelayanan umum di Indonesia*. Bumi Aksara.
- Moleong, L. J. (2018). *Metodologi penelitian kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya.
- Osborne, D., & Gaebler, T. (1992). *Reinventing government: How the entrepreneurial spirit is transforming the public sector*. Addison-Wesley.
- 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.
- Pasolong, H. (2013). *Teori administrasi publik*. Alfabeta.
- Ratminto, & Winarsih, A. S. (2016). *Manajemen pelayanan*. Pustaka Pelajar.
- Sedarmayanti. (2018). *Reformasi administrasi publik, reformasi birokrasi, dan kepemimpinan masa depan*. Refika Aditama.
- Sinambela, L. P. (2011). *Reformasi pelayanan publik: Teori, kebijakan dan implementasi*. Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2023). *Metode penelitian kualitatif*. Alfabeta.
- Surjadi. (2009). *Pengembangan kinerja pelayanan publik*. Refika Aditama.
- Tjiptono, F. (2005). *Pemasaran jasa*. Andi.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Widodo, J. (2017). *Analisis kebijakan publik*. Bayumedia Publishing.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm* (7th ed.). McGraw-Hill Education.