

Peran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam Memberikan Pelayanan Terhadap Masyarakat di Kantor Kecamatan Padangsidimpuan Utara Kota Padangsidimpuan

Irpan Saputra, Nurbaya Harianja, Tri Eva Juniasih

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Graha Nusantara, Indonesia

KEYWORDS

Pelayanan publik, Disdukcapil, kualitas pelayanan, SERVQUAL, administrasi kependudukan

CORRESPONDENCE

Irpan Saputra

E-mail address: irpan-saputra@gmail.com

A B S T R A C T

Pelayanan administrasi kependudukan merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang memiliki peran penting dalam pemenuhan hak-hak administratif masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Padangsidimpuan Utara Kota Padangsidimpuan serta menilai kualitas pelayanan berdasarkan persepsi masyarakat. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif dengan pengumpulan data melalui kuesioner dan wawancara terhadap 22 responden sebagai pengguna layanan. Pengukuran kualitas pelayanan dilakukan menggunakan skala Likert dan pendekatan SERVQUAL yang mencakup dimensi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Hasil penelitian menunjukkan bahwa peran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam pelayanan administrasi kependudukan dinilai baik hingga sangat baik. Seluruh dimensi SERVQUAL memperoleh skor rata-rata di atas 4,00 yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan telah memenuhi harapan masyarakat. Faktor pendukung pelayanan meliputi prosedur yang jelas, kompetensi petugas, serta pemanfaatan teknologi pelayanan, sedangkan faktor penghambat meliputi keterbatasan jumlah petugas dan tingginya jumlah pemohon pada waktu tertentu. Secara keseluruhan, pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Padangsidimpuan Utara dinilai efektif dan memuaskan.