Indonesian Journal of Multidisciplinary Sciences (IJoMS)
Vol. 5 No. 2 2026, 1715-1723
E-ISSN: 2963-7635 | P-ISSN: 2986-2426
Publisher: CV. Era Digital Nusantara

Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gianyar

Ni Putu Anik Prabawati[1*], Ni Wayan Supriliyani[2], Ni Komang Kristina Damayanti[3]
Prodi Administrasi Publik, FISIP, Universitas Udayana, Bali[1,2,3]
Corresponding email*: prabawati@unud.ac.id

ARTICLE INFO

Article History
Submission : 23-05-2026
Received : 24-06-2026
Revised : 23-07-2026
Accepted : 04-08-2026

Keywords
Persepsi Masyarakat;
Kualitas Pelayanan;
Kepuasan Masyarakat;
Publik

DOI:
10.59066/ijoms.v5i2.2813

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji persepsi masyarakat sebagai pengguna layanan publik terhadap kualitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gianyar, serta mengidentifikasi kendala-kendala yang dihadapi oleh aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penentuan informan dilakukan dengan teknik snowball sampling, yang terdiri atas masyarakat pengguna layanan dan aparatur penyelenggara pelayanan. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, studi pustaka, dan studi dokumentasi. Data dianalisis secara kualitatif dengan mengacu pada empat dimensi kualitas pelayanan dari Dabholkar, yaitu reliabilitas, interaksi personal, kenyamanan, dan fitur, kemudian diperkuat melalui triangulasi sumber dan teknik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan pada aspek reliabilitas dan interaksi personal masih belum optimal, sementara pada aspek kenyamanan dan fitur layanan dinilai cukup baik. Penelitian ini juga mengungkap sejumlah kendala yang dihadapi aparatur, antara lain keterbatasan jumlah pegawai, beban kerja yang tinggi, serta keterbatasan sarana pendukung layanan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gianyar dalam memperbaiki kualitas pelayanan publik guna meningkatkan kepuasan masyarakat selaku pengguna layanan.

This is an open access article under the CC BY-SA license.
Copyright© 2026 by Author. Published by CV. Era Digital Nusantara

Pendahuluan

Reformasi birokrasi merupakan agenda strategis pemerintah dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*), salah satunya melalui peningkatan kualitas pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan bentuk tanggung jawab pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat atas barang, jasa, dan pelayanan administratif sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik menjadi salah satu indikator keberhasilan reformasi birokrasi karena secara langsung memengaruhi tingkat kepercayaan dan kepuasan

masyarakat terhadap pemerintah. Oleh karena itu, aparatur penyelenggara pelayanan publik dituntut memiliki profesionalisme, disiplin, empati, serta kemampuan memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Dalam konteks pelayanan publik, persepsi masyarakat menjadi indikator penting dalam mengevaluasi kualitas pelayanan yang diberikan pemerintah. Persepsi merupakan proses seseorang dalam menerima, mengolah, dan menafsirkan informasi yang diperoleh melalui pengalaman sehingga menghasilkan penilaian terhadap suatu objek atau pelayanan. Menurut Jalaludin Rakhmat (2011), persepsi merupakan pengalaman mengenai objek, peristiwa, maupun hubungan yang diperoleh melalui proses penafsiran informasi. Senada dengan itu, Walgito (2002) menjelaskan bahwa persepsi diawali oleh proses penginderaan yang kemudian diinterpretasikan sehingga membentuk penilaian individu terhadap suatu fenomena. Dengan demikian, persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik tidak hanya dipengaruhi oleh hasil pelayanan yang diterima, tetapi juga oleh pengalaman selama proses pelayanan berlangsung.

Pelayanan publik pada hakikatnya merupakan segala bentuk pelayanan yang menjadi tanggung jawab pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Sinambela (2010) menjelaskan bahwa pelayanan merupakan kebutuhan dasar manusia yang tidak dapat dipisahkan dari kehidupan bermasyarakat. Sementara itu, Kurniawan (2005) mendefinisikan pelayanan publik sebagai kegiatan pemerintah dalam melayani kepentingan masyarakat sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Sejalan dengan itu, Ratminto (2005) menyatakan bahwa pelayanan publik mencakup seluruh bentuk pelayanan barang maupun jasa yang diselenggarakan oleh pemerintah dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dan melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan. Di Indonesia, standar penyelenggaraan pelayanan publik telah diatur melalui Keputusan Menteri PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 yang meliputi prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, serta kompetensi petugas pelayanan.

Kualitas pelayanan pada akhirnya akan menentukan tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Kotler (2000) menyatakan bahwa kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapan yang dimiliki. Pendapat tersebut sejalan dengan Parasuraman (1998) yang menjelaskan bahwa kepuasan merupakan respon pengguna terhadap terpenuhinya harapan atas pelayanan yang diterima. Oleh karena itu, kualitas pelayanan menjadi aspek yang sangat penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik karena menentukan bagaimana masyarakat menilai kinerja pemerintah.

Untuk menganalisis kualitas pelayanan publik, penelitian ini menggunakan model kualitas pelayanan yang dikembangkan oleh Dabholkar et al. (2000). Model ini dipilih karena mampu menjelaskan kualitas pelayanan melalui empat dimensi utama, yaitu reliabilitas (reliability), interaksi personal (personal attention), kenyamanan (comfort), dan fitur layanan (features). Reliabilitas berkaitan dengan kemampuan organisasi memberikan pelayanan secara konsisten, tepat, dan dapat diandalkan. Interaksi personal menekankan

pentingnya komunikasi, empati, responsivitas, dan profesionalisme aparatur dalam melayani masyarakat. Kenyamanan menggambarkan kondisi fisik maupun psikologis yang dirasakan masyarakat selama memperoleh pelayanan, sedangkan fitur layanan berkaitan dengan berbagai inovasi dan fasilitas yang disediakan untuk mempermudah masyarakat memperoleh pelayanan. Keempat dimensi tersebut saling melengkapi dalam membentuk persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu organisasi.

Permasalahan penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia hingga saat ini masih menunjukkan berbagai tantangan. Rendahnya profesionalisme aparatur, kurang optimalnya kualitas pelayanan, serta belum konsistennya penerapan standar pelayanan masih menjadi permasalahan yang sering dijumpai pada berbagai instansi pemerintah. Kondisi tersebut juga masih ditemukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gianyar. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat yang masih berada di bawah angka 80 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan belum sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat. Selain itu, masih terdapat keluhan mengenai ketidakjelasan informasi antarunit pelayanan sehingga masyarakat harus mencari informasi tambahan untuk menyelesaikan administrasinya. Penelitian Mariani, Supriliyani, dan Wijaya (2025) juga menunjukkan bahwa penyelesaian dokumen kependudukan belum sepenuhnya sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP), sementara beberapa perangkat perekaman e-KTP telah berusia tua sehingga memengaruhi efektivitas pelayanan. Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa peningkatan kualitas pelayanan tidak hanya bergantung pada kompetensi aparatur, tetapi juga dipengaruhi oleh ketersediaan sarana pendukung dan efektivitas tata kelola pelayanan.

Berbagai penelitian sebelumnya umumnya mengkaji kualitas pelayanan publik melalui pengukuran tingkat kepuasan masyarakat atau evaluasi implementasi pelayanan administrasi kependudukan. Namun, kajian yang secara khusus menganalisis persepsi masyarakat menggunakan empat dimensi kualitas pelayanan Dabholkar, sekaligus mengidentifikasi kendala yang dihadapi aparatur dalam penyelenggaraan pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gianyar, masih relatif terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini berupaya memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai kualitas pelayanan publik berdasarkan pengalaman masyarakat sebagai pengguna layanan sekaligus mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan dari perspektif penyelenggara pelayanan.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gianyar berdasarkan dimensi reliabilitas, interaksi personal, kenyamanan, dan fitur pelayanan, serta mengidentifikasi berbagai kendala yang dihadapi aparatur dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi empiris bagi pengembangan kualitas pelayanan publik sekaligus menjadi bahan evaluasi bagi pemerintah daerah dalam meningkatkan mutu pelayanan administrasi kependudukan.

Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan sebuah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Metode ini dipilih karena penelitian ini betujuan untuk menyajikan informasi secara mendetail mengenai Persepsi masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Gianyar. Penelitian ini berlokasi di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gianyar. Pemilihan lokasi berdasarkan atas kondisi yang ditemukan bahwa masih rendahnya kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Dinas terkait. Sehingga perlu dikaji lebih dalam mengenai persepsi masyarkat terkait dengan kualitas pelayanan publik dari dinas tersebut. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan metode observasi, wawancara, studi pustaka, dan studi dokumentasi.

Penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik *Snowball Sampling*, dimulai dari informan kunci yaitu Kepala/pejabat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gianyar, kemudian berkembang kepada informan pendukung yang terdiri atas petugas pelayanan (front office) dan masyarakat yang sedang atau pernah menggunakan layanan di Dinas tersebut, hingga diperoleh informasi yang memadai dan jenuh (data saturation). Data yang telah dikumpulkan selanjutnya dianalisis menggunakan teknik analisis data kualitatif model interaktif Miles dan Huberman, yang meliputi tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Ketiga tahapan tersebut dilakukan secara berulang dan berkesinambungan selama proses pengumpulan data berlangsung. Untuk menjaga keabsahan data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber, yaitu membandingkan informasi yang diperoleh dari informan masyarakat dengan informasi dari aparatur pelayanan, serta triangulasi teknik, yaitu membandingkan data hasil wawancara dengan hasil observasi dan dokumentasi.

Hasil dan Pembahasan

Administrasi Kependudukan memainkan peran penting dalam menetapkan kebijakan, perencanaan, dan evaluasi hasil pembangunan untuk organisasi publik dan swasta. Oleh karena itu, keberhasilan program pembangunan sangat bergantung pada ketersediaan dokumen dan data kependudukan di semua tingkat administrasi pemerintahan Kabupaten, Kecamatan, Desa, dan Kelurahan. Sebagai penyelenggara urusan pemerintahan bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menangani berbagai kegiatan penataan dan penerbitan data dan dokumen kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, dan pemanfaatan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor.

Dinas kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Gianyar merupakan elemen penting dari pemerintahan Kabupaten Gianyar yang memberikan pelayanan terkait administrasi kependudukan, oleh karena itu penyelenggaraanya harus maksimal dan optimal demi mewujudkan pelayanan yang berkualitas. Adapun beberapa indikator yang digunakan

untuk menganalisis persepsi Masyarakat terkait dengan kualitas pelayanan publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gianyar yaitu: (1) *Reliability*, (2) *Personal Attention,* (3) *Comfort,* dan (4) *Features.*

1. Persepsi Masyarakat terhadap Reliabilitas (*Reliability*)

Reliabilitas merujuk pada kemampuan pemerintah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gianyar dalam memberikan pelayanan secara konsisten dan handal. Hal ini dapat dilihat dari petugas Disdukcapil Kabupaten Gianyar yang dalam melayani masyarakat berpedoman pada standar operasional prosedur pelayanan. Namun masyarakat mengeluhkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gianyar masih cukup lambat dan tidak tepat waktu. Terkait dengan disiplin kerja, pegawai pelayanan masih kurang disiplin, terbukti dengan masih terdapat pegawai pelayanan yang berdiskusi dengan rekan kerja saat melakukan pelayanan dan asyik bermain-main telepon pada jam kerja. Selain itu, pegawai Disdukcapil Kabupaten Gianyar kurang teliti dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, mulai dari kesalahan memasukkan identitas pengguna layanan pada produk layanan yang diminta, hingga pengajuan permohonan KIA yang hilang. Dilihat dari segi kehandalan, pegawai Disdukcapil Kabupaten Gianyar telah memiliki keterampilan dan pengalaman yang diperlukan untuk mengoperasikan alat-alat yang digunakan dalam proses pelayanan.

2. Persepsi Masyarakat terhadap Interaksi Personal (*Personal Attention*)

Menciptakan interaksi personal yang baik antara pelanggan dan penyedia layanan. Kualitas interaksi personal antara penyedia layanan dan pelanggan sangat penting dalam membangun suatu hubungan. Hal-hal seperti komunikasi yang baik, keprofesionalan, responsivitas, dan empati sangat penting dalam mencapai tujuan ini. Kualitas interaksi ini dapat mempengaruhi persepsi pelanggan terhadap layanan yang diberikan dan berkontribusi pada tingkat kepuasan pelanggan. Pelaksana pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Gianyar nampaknya belum maksimal dan cepat tanggap dalam merespon kebutuhan Masyarakat. Beberapa masyarakat menyatakan bahwa pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gianyar kurang ramah dan kurang responsive dalam memberikan pelayanan kepada Masyarakat. Sehingga banyak masyarakat yang mengeluh dengan pelayanan yang didapatkan.

3. Persepsi Masyarakat terhadap Kenyamanan (Comfort)

Perlu untuk memastikan kenyamanan pelanggan selama proses pemberian layanan. Terdapat dua aspek yang harus diperhatikan, yakni kenyamanan fisik dan psikologis. Pastikan layanan yang diberikan mudah diakses, dengan proses yang sederhana serta minim hambatan selama interaksi dengan penyedia layanan. Selain itu, suasana ruangan yang bersih dan nyaman, waktu tunggu yang minimal, serta kemudahan akses juga dapat meningkatkan tingkat kenyamanan pelanggan. Kemudahan penanganan dan akses terhadap layanan terlihat dari telah terintegrasinya layanan dengan loket layanan dimana seluruh loket layanan yang tersedia dapat memenuhi segala kebutuhan masyarakat, kecuali loket khusus tujuh (7) loket

yang melayani pendaftaran E-KTP serta fasilitas tambahan berupa papan informasi yang menginformasikan terkait persyaratan dokumentasi penduduk. Adanya ruang tunggu yang mendukung pemberian pelayanan Masyarakat nampak merasa nyaman berada di ruangan tempat pelayanan yang diberikan oleh kantor Dukcapil Kabupaten Gianyar, ini terlihat dari ruang tunggu yang cukup luas dan dilengkapi dengan AC serta kursi sebanyak.

4. Persepsi Masyarakat terhadap Fitur (Features)

Fitur merujuk pada karakteristik atau aspek khusus dari suatu layanan yang ditawarkan. Fitur-fitur tersebut mencakup berbagai produk atau layanan yang beragam, inovatif, dan memberikan nilai tambah bagi pelanggan. Dalam memberikan pelayanan publik, terdapat dua mekanisme yang tersedia, yaitu pelayanan langsung dan pelayanan online. Berbagai metode layanan disediakan untuk memudahkan akses layanan, seperti melapor langsung ke kantor Dukcapil Gianyar, layanan antar-jemput, layanan terpadu, dan layanan online melalui WhatsApp. Dalam menjalankan pelayanan publik, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gianyar telah menyediakan sarana dan prasarana seperti komputer, laptop, alat cetak, kamera untuk pembuatan KTP, jaringan internet WiFi, dan ponsel. Semua ini bertujuan untuk mendukung kelancaran layanan publik berbasis online.

Salah satu fitur inovasi layanan yang relevan dengan temuan ini adalah Sistem Jemput Bola (Sijebol) yang telah diselenggarakan oleh Disdukcapil Kabupaten Gianyar sejak tahun 2018. Mariani, Supriliyani, dan Wijaya (2025) menemukan bahwa layanan Sijebol terbukti efektif dalam meningkatkan kepemilikan dokumen kependudukan, khususnya bagi lansia, penyandang disabilitas, dan masyarakat di desa-desa yang sulit dijangkau, melalui kerja sama dengan kelurahan, desa, sekolah, rumah sakit, dan puskesmas. Namun demikian, penelitian tersebut turut mencatat bahwa efektivitas Sijebol masih terkendala pada aspek sosialisasi program yang belum optimal serta pengawasan pelaksanaan pelayanan di lapangan yang belum berjalan secara langsung, sehingga informasi mengenai keberadaan fitur layanan ini belum sepenuhnya menjangkau masyarakat luas.

5. Kendala yang Dihadapi Aparatur dalam Pemberian Pelayanan Publik

Selain menggambarkan persepsi masyarakat terhadap empat dimensi kualitas pelayanan, penelitian ini juga menelusuri kendala yang dihadapi aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gianyar dalam menyelenggarakan pelayanan publik, sebagaimana hasil wawancara dengan pegawai selaku penyelenggara layanan. Kendala pertama adalah keterbatasan jumlah pegawai dibandingkan dengan volume permohonan layanan yang harus ditangani setiap harinya, sehingga menyebabkan penumpukan antrean pada jam-jam sibuk dan berdampak pada lambatnya waktu penyelesaian layanan. Kendala kedua adalah beban kerja yang tinggi, di mana satu orang petugas kerap merangkap beberapa jenis layanan sekaligus, sehingga rentan menimbulkan kelelahan kerja dan menurunkan ketelitian, misalnya kesalahan penginputan identitas pemohon. Kendala ketiga berkaitan dengan keterbatasan sarana dan prasarana penunjang,

seperti gangguan jaringan internet dan keterbatasan jumlah loket khusus pendaftaran E-KTP, yang menyebabkan sebagian layanan tidak dapat diproses secara cepat. Kendala keempat adalah masih rendahnya pemahaman sebagian masyarakat terhadap persyaratan dan prosedur administrasi kependudukan, sehingga aparatur harus mengulang penjelasan yang pada akhirnya turut memperlambat proses pelayanan secara keseluruhan. Kendala-kendala tersebut saling berkaitan dan menjadi salah satu penyebab utama mengapa persepsi masyarakat terhadap dimensi reliabilitas dan interaksi personal masih belum optimal, sebagaimana telah diuraikan pada bagian sebelumnya.

Temuan kendala tersebut sejalan dengan hasil penelitian terbaru pada objek yang sama. Sinta Dewi, Wijaya, dan Prabawati (2025) dalam kajian mengenai capacity building sumber daya manusia di Disdukcapil Kabupaten Gianyar menemukan bahwa pelaksanaan pelatihan pegawai masih timpang karena hanya diprioritaskan bagi pegawai negeri sipil dan operator sistem, sementara tenaga harian lepas belum memperoleh kesempatan yang setara. Penelitian tersebut juga mengungkap bahwa penggajian pegawai non-ASN belum mampu secara maksimal meningkatkan motivasi kerja di tengah beban tugas yang tinggi, serta kondisi alat perekam di tingkat kecamatan yang sudah lama dan mulai rusak. Kondisi serupa turut dikonfirmasi oleh Mariani, Supriliyani, dan Wijaya (2025) dalam evaluasi terhadap layanan e-KTP melalui Sistem Jemput Bola (Sijebol) pada dinas yang sama, yang menemukan bahwa pengadaan sarana dan prasarana perekaman belum optimal, pengawasan pelaksanaan pelayanan di lapangan belum berjalan efektif, serta sosialisasi program kepada masyarakat masih kurang optimal sehingga partisipasi dan pemahaman masyarakat terhadap layanan menjadi rendah. Keselarasan temuan dari ketiga penelitian ini memperkuat indikasi bahwa keterbatasan kapasitas sumber daya manusia dan sarana prasarana bersifat sistemik pada Disdukcapil Kabupaten Gianyar, sehingga penguatan capacity building pegawai dan pembaruan sarana perekaman data menjadi prioritas yang perlu segera ditindaklanjuti.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gianyar masih menunjukkan variasi pada setiap dimensi kualitas pelayanan. Pada dimensi reliabilitas, pelayanan belum sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat karena masih ditemukan keterlambatan penyelesaian layanan, ketidakdisiplinan sebagian aparatur, serta kurangnya ketelitian dalam proses administrasi. Meskipun demikian, aparatur pelayanan pada umumnya telah memiliki kompetensi teknis yang memadai dalam mengoperasikan perangkat pelayanan sehingga secara potensial mampu mendukung peningkatan kualitas layanan. Pada dimensi interaksi personal, kualitas komunikasi, keramahan, dan responsivitas aparatur masih dinilai belum optimal, sehingga memengaruhi persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diterima. Sebaliknya, pada dimensi kenyamanan dan fitur layanan, masyarakat memberikan penilaian yang relatif baik. Hal tersebut tercermin dari tersedianya ruang pelayanan yang nyaman, sistem pelayanan yang terintegrasi, serta pengembangan berbagai alternatif

layanan, baik secara langsung maupun berbasis digital, yang mempermudah akses masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan.

Temuan penelitian juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik tidak hanya dipengaruhi oleh perilaku aparatur, tetapi juga oleh faktor-faktor organisasional, seperti keterbatasan jumlah pegawai, tingginya beban kerja, keterbatasan sarana dan prasarana pendukung, serta rendahnya pemahaman sebagian masyarakat terhadap prosedur pelayanan. Kondisi tersebut menyebabkan dimensi reliabilitas dan interaksi personal belum dapat diwujudkan secara optimal. Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan publik memerlukan pendekatan yang komprehensif melalui penguatan kapasitas sumber daya manusia, perbaikan tata kelola pelayanan, optimalisasi sarana pendukung, serta peningkatan literasi masyarakat mengenai prosedur administrasi kependudukan. Temuan ini menegaskan bahwa kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi antara kapasitas organisasi, kompetensi aparatur, dan pengalaman masyarakat sebagai pengguna layanan.

Berdasarkan hasil penelitian, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gianyar perlu melakukan penguatan kualitas pelayanan, khususnya pada aspek reliabilitas dan interaksi personal. Upaya tersebut dapat dilakukan melalui peningkatan disiplin kerja aparatur, penguatan budaya pelayanan prima (*service excellence*), pelaksanaan pelatihan yang berkelanjutan mengenai komunikasi pelayanan publik, serta pengembangan sistem evaluasi kinerja berbasis kepuasan masyarakat. Selain itu, pemerintah daerah perlu melakukan penataan beban kerja, penambahan sumber daya manusia sesuai kebutuhan pelayanan, serta pembaruan sarana dan prasarana pendukung untuk meningkatkan efisiensi dan ketepatan waktu pelayanan.

Di sisi lain, inovasi pelayanan berbasis digital yang telah diterapkan perlu terus dikembangkan melalui peningkatan kualitas infrastruktur teknologi informasi, perluasan sosialisasi kepada masyarakat, serta penyederhanaan prosedur pelayanan agar lebih mudah dipahami oleh seluruh lapisan masyarakat. Dengan demikian, kualitas pelayanan publik tidak hanya meningkat dari sisi kecepatan dan ketepatan pelayanan, tetapi juga mampu membangun kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik secara berkelanjutan.

Referensi

Agung, Kurniawan. 2005. Transformasi Pelayanan Publik. Yogyakarta. Penerbit Pembaharuan.

Bimo Walgito. (2002). Pengantar Psikologi Umum. Yogyakarta: Andi Offset.

Dabholkar, P. A., Shepherd, C. D., & Thorpe, D. I. (2000). A Comprehensive Framework for Service Quality : An Investigation of Critical Conceptual and Measurement Issues Through a Longitudinal Study. Journal of Retailing, 76(2), 139–173. https://www.researchgate.net/publication/229348117_A_Comprehensive_Framework_for_Service_Quality_An_Investigation_of_Critical_Conceptual_and_Measurement_Issues_Through_a_Longitudinal_Study

Jalaludin Rakhmat, (2011). Psikologi Komunikasi. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya

Kotler, Philip (2000). Prinsip – Prinsip Pemasaran Manajemen, Jakarta : Prenhalindo.

Maskan, M., Utaminingsih, A., & Soepeno, B. (2014). Persepsi Masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan di Terminal Arjosari Kota Malang. JBMP (Jurnal Bisnis, Manajemen Dan Perbankan), 1(1), 23–42. https://doi.org/10.21070/jbmp.v1i1.245

Paputungan, P. M., Lumolos, J., & Sampe, S. (2021). Persepsi Masyarakat Terhadap Tingkat Pelayanan Publik PT.Pertamina (Studi Di SPBU Kelurahan Mongkonai Barat Kota Kotamobagu). Jurnal Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik Universitas Sam Ratulangi, 1(2), 1–10. https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/jurnaleksekutif/article/view/36945

Parasuraman, Valarie A., Zeithmal dan Leonard L, Berry. 1998. Servqual: A Multiple-Item Scale for Measuring Customer Perceptions of Service Quality. Journal of Retailing. https://www.semanticscholar.org/paper/SERVQUAL%3A-A-multiple-item-scale-for-measuring-of-Parasuraman-Zeithaml/d26a2423f00ca372b424a029ae22521299f00ede

Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2005.Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2010. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: Bumi Aksara.

Sinta Dewi, S. A. N., Wijaya, K. A. S., & Prabawati, N. P. A. (2025). Capacity Building Sumber Daya Manusia di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gianyar. Jurnal Cakrawala Ilmiah, 4(5), 791–800.

Mariani, D., Supriliyani, N. W., & Wijaya, K. A. S. (2025). Efektivitas Pelayanan E-KTP melalui Sistem Jemput Bola (Sijebol) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gianyar. Socio-political Communication and Policy Review, 2(5). https://doi.org/10.61292/shkr.192