

ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN JAYAPURA

Ika Lafami Aji¹, Yusup Lintang Cahyo Andrian Putro²

¹²Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Hukum, Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Terbuka

ARTICLE INFO

Article history:

Received Desember, 2025

Revised Desember, 2025

Accepted Desember, 2025

Available Desember, 2025

045361229@ecampus.ut.ac.id



This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.
Copyright © 2025 by Author. Published by Cahaya Ilmu Bangsa Institute

ABSTRAK

Pelayanan administrasi kependudukan merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang memiliki peran strategis dalam menjamin hak identitas hukum masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan masyarakat serta mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan terhadap pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Jayapura. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan pengumpulan data melalui kuesioner kepada 20 responden pengguna layanan administrasi kependudukan. Analisis data dilakukan menggunakan statistik deskriptif berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan model SERVQUAL, yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Disdukcapil Kabupaten Jayapura berada pada kategori “Baik” dengan nilai rata-rata 4,0. Dimensi assurance memperoleh skor tertinggi sebesar 4,3, yang mencerminkan profesionalisme, kesopanan, dan kemampuan petugas dalam

memberikan rasa aman kepada masyarakat. Sebaliknya, dimensi reliability memperoleh skor terendah sebesar 3,7, terutama terkait ketepatan waktu penyelesaian dokumen dan kejelasan prosedur pelayanan. Faktor-faktor utama yang memengaruhi kepuasan masyarakat meliputi kualitas sumber daya manusia aparatur, efektivitas sistem pelayanan, ketersediaan fasilitas dan infrastruktur, transparansi informasi, serta pemanfaatan teknologi informasi. Penelitian ini menyimpulkan bahwa meskipun kualitas pelayanan publik di Disdukcapil Kabupaten Jayapura telah menunjukkan tren positif, masih diperlukan peningkatan berkelanjutan, khususnya pada aspek keandalan dan efisiensi pelayanan. Temuan penelitian diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan rekomendasi bagi pemerintah daerah dalam merumuskan strategi peningkatan pelayanan publik yang lebih responsif, transparan, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. **Kata kunci:** kepuasan masyarakat, pelayanan publik, SERVQUAL, Disdukcapil, Kabupaten Jayapura.

ABSTRACT

Population administration services are a form of public service that plays a strategic role in guaranteeing the public's legal identity rights. This study aims to analyze the level of public satisfaction and identify factors influencing satisfaction with public services at the Jayapura Regency Population and Civil Registration Office (Disdukcapil). The study used a descriptive quantitative approach, collecting data through questionnaires from 20 respondents using population administration services. Data analysis was conducted using descriptive statistics based on the five dimensions of service quality in the SERVQUAL model: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy.

*Corresponding author

E-mail addresses: 045361229@ecampus.ut.ac.id

The results indicate that public satisfaction with Jayapura Regency Disdukcapil services is in the "Good" category with an average score of 4.0. The assurance dimension received the highest score of 4.3, reflecting the professionalism, politeness, and ability of officers to provide a sense of security to the public. Conversely, the reliability dimension received the lowest score of 3.7, primarily related to the timeliness of document completion and clarity of service procedures. The main factors influencing public satisfaction include the quality of human resources, the effectiveness of the service system, the availability of facilities and infrastructure, information transparency, and the use of information technology. This study concludes that although the quality of public services at the Jayapura Regency Population and Civil Registration Office (Disdukcapil) has shown a positive trend, continuous improvement is still needed, particularly in terms of service reliability and efficiency. The research findings are expected to provide evaluation material and recommendations for local governments in formulating strategies to improve public services that are more responsive, transparent, and oriented to community needs.

Keywords: public satisfaction, public services, SERVQUAL, Disdukcapil, Jayapura Regency.

1. PENDAHULUAN

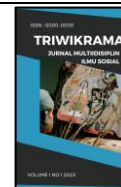
Pelayanan publik merupakan salah satu indikator utama keberhasilan pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Kualitas pelayanan publik yang baik tidak hanya berpengaruh pada kepuasan masyarakat, tetapi juga mencerminkan kredibilitas dan profesionalisme aparatur pemerintah. Di era digital dan modernisasi administrasi, masyarakat menuntut layanan yang cepat, transparan, dan mudah diakses. Hal ini menjadi tantangan bagi pemerintah daerah, termasuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil), untuk memberikan pelayanan administrasi kependudukan yang optimal. Kepuasan masyarakat terhadap layanan publik bukan hanya sekadar kepatuhan terhadap prosedur administratif, tetapi juga pengalaman interaksi masyarakat dengan petugas dan sistem yang diterapkan.

Di Kabupaten Jayapura, Disdukcapil memiliki tanggung jawab besar dalam melayani berbagai kebutuhan administrasi kependudukan, mulai dari pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), akta kelahiran, hingga akta kematian. Seiring dengan meningkatnya jumlah penduduk dan kompleksitas administrasi, tantangan dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan ramah semakin nyata. Masyarakat mengharapkan pelayanan yang tidak berbelit, proses yang jelas, serta petugas yang profesional dan responsif terhadap kebutuhan mereka. Ketidakpuasan dalam pelayanan publik dapat menimbulkan persepsi negatif terhadap pemerintah daerah, menurunkan kepercayaan masyarakat, dan bahkan memicu konflik sosial atau protes publik.

Beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik sangat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Menurut Kusumawati et al. (2025), faktor kecepatan, ketepatan, dan keramahan petugas menjadi determinan utama kepuasan masyarakat di dinas kependudukan. Mamminanga, Yusuf, dan Marzuki (2025) menekankan pentingnya penggunaan teknologi informasi dalam mendukung efektivitas layanan, seperti aplikasi administrasi kependudukan berbasis daring. Hasil penelitian tersebut mengindikasikan bahwa meskipun pelayanan administrasi kependudukan sudah menggunakan sistem digital, masih terdapat kendala teknis dan prosedural yang dapat menurunkan tingkat kepuasan masyarakat.

Fenomena tersebut menunjukkan perlunya evaluasi menyeluruh terhadap pelayanan publik yang diberikan Disdukcapil Kabupaten Jayapura. Evaluasi ini tidak hanya terbatas pada aspek teknis, tetapi juga mencakup pengalaman masyarakat selama menggunakan layanan, interaksi dengan petugas, serta kemudahan akses terhadap informasi dan prosedur administrasi. Dengan adanya analisis kepuasan masyarakat, pihak dinas dapat mengidentifikasi kelemahan layanan, menentukan prioritas perbaikan, dan merumuskan strategi peningkatan kualitas pelayanan yang lebih efektif.

Dalam konteks teori administrasi publik, kepuasan masyarakat merupakan indikator kinerja pelayanan publik yang dapat diukur melalui dimensi kualitas layanan, termasuk kecepatan, ketepatan, keandalan, empati, dan responsivitas petugas (Denhardt, Denhardt, & Aristigueta, 2019). Sementara itu, Bovaird dan Löffler (2016) menekankan bahwa kualitas layanan publik tidak



hanya dipengaruhi oleh kemampuan internal organisasi, tetapi juga oleh persepsi masyarakat terhadap profesionalisme, transparansi, dan akuntabilitas layanan. Penerapan teori ini dalam pelayanan administrasi kependudukan memberikan kerangka untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan masyarakat di Kabupaten Jayapura.

Masalah yang muncul di lapangan adalah sejauh mana masyarakat Kabupaten Jayapura merasa puas dengan pelayanan yang diberikan Disdukcapil, dan faktor-faktor apa saja yang menjadi determinan kepuasan tersebut. Beberapa keluhan masyarakat terkait prosedur administrasi yang berbelit, antrean panjang, keterbatasan informasi, dan interaksi dengan petugas yang kurang ramah menunjukkan adanya kebutuhan untuk menilai secara sistematis kualitas pelayanan. Tanpa pemahaman yang jelas mengenai tingkat kepuasan masyarakat, upaya perbaikan layanan publik dapat menjadi tidak tepat sasaran dan kurang efektif.

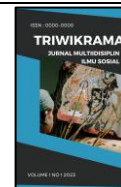
Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Disdukcapil Kabupaten Jayapura serta mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan tersebut. Penelitian ini juga bertujuan memberikan rekomendasi berbasis bukti untuk meningkatkan kualitas pelayanan, baik dari segi prosedur administrasi, kapasitas petugas, maupun pemanfaatan teknologi informasi. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi pembuat kebijakan dalam mengoptimalkan layanan publik yang responsif, transparan, dan berkualitas tinggi.

Dengan latar belakang tersebut, penelitian ini menempatkan kepuasan masyarakat sebagai fokus utama, karena kepuasan tidak hanya mencerminkan kualitas layanan, tetapi juga memengaruhi citra dan legitimasi pemerintah daerah di mata masyarakat. Analisis yang sistematis terhadap pengalaman, persepsi, dan evaluasi masyarakat terhadap layanan Disdukcapil Kabupaten Jayapura dapat membantu mendesain strategi peningkatan kualitas layanan yang tepat, efisien, dan berkelanjutan. Dengan kata lain, penelitian ini tidak hanya bersifat akademis, tetapi juga aplikatif dalam konteks manajemen pelayanan publik di Indonesia.

TINJAUAN PUSTAKA

Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik merupakan aspek penting dalam menilai efektivitas dan efisiensi kinerja aparatur pemerintah. Menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (dalam Denhardt et al., 2019), kepuasan masyarakat terbentuk ketika kualitas pelayanan yang diterima sesuai atau melampaui harapan pengguna layanan. Dalam konteks administrasi publik, kualitas pelayanan diukur melalui beberapa dimensi, antara lain keandalan (reliability), ketanggapan (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy), dan bukti fisik (tangibles).

Penelitian Kusumawati et al. (2025) menegaskan bahwa kepuasan masyarakat di sektor pelayanan administrasi sangat dipengaruhi oleh ketepatan waktu dan sikap profesional petugas. Sementara itu, penelitian Mamminanga, Yusuf, dan Marzuki (2025) menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan publik dapat meningkatkan efisiensi, tetapi perlu diimbangi dengan peningkatan kapasitas sumber daya manusia agar implementasinya efektif. Dalam konteks teori administrasi publik modern, seperti yang dikemukakan oleh Bovaird dan Löffler (2016), pelayanan publik tidak hanya dinilai dari kecepatan dan ketepatan, tetapi juga dari transparansi, akuntabilitas, serta kemampuan organisasi publik dalam membangun kepercayaan masyarakat. Oleh karena itu, analisis kepuasan masyarakat di Disdukcapil Kabupaten Jayapura menjadi penting untuk memahami sejauh mana kualitas layanan yang diberikan memenuhi kebutuhan dan ekspektasi masyarakat.



Rumusan Masalah

1. Bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jayapura?
2. Faktor-faktor apa saja yang memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jayapura?

Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis dan mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jayapura.
2. Untuk mengidentifikasi dan menjelaskan faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan masyarakat dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Jayapura.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif dengan tujuan untuk menganalisis dan menggambarkan kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jayapura berdasarkan persepsi masyarakat. Pendekatan kuantitatif dipilih karena data yang dikumpulkan berupa angka, skor SERVQUAL, dan nilai rata-rata yang memungkinkan analisis secara statistik deskriptif untuk melihat tingkat kepuasan dan kualitas layanan. Data dikumpulkan melalui kuesioner terstruktur yang disebarluaskan kepada masyarakat yang sedang atau pernah menggunakan layanan administrasi kependudukan, seperti pembuatan KTP, Kartu Keluarga, dan akta kelahiran. Pengambilan sampel dilakukan menggunakan teknik purposive sampling, yaitu berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan statistik deskriptif, termasuk perhitungan frekuensi, skor rata-rata, dan perbandingan antarindikator SERVQUAL, untuk memberikan gambaran menyeluruh mengenai kualitas layanan. Dengan pendekatan ini, penelitian diharapkan dapat memberikan informasi yang akurat dan sistematis mengenai persepsi masyarakat serta menjadi dasar masukan strategis bagi peningkatan pelayanan publik Disdukcapil Kabupaten Jayapura.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan publik merupakan wujud konkret dari tanggung jawab pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak administratif warga negara. Dalam konteks administrasi publik, pelayanan yang baik bukan hanya dilihat dari kemampuan pemerintah dalam menyediakan layanan, tetapi juga dari kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Jayapura merupakan salah satu instansi pemerintah daerah yang memiliki peran strategis dalam memberikan layanan administrasi kependudukan, seperti pembuatan KTP elektronik, Kartu Keluarga, akta kelahiran, akta kematian, dan dokumen penting lainnya. Pelayanan administrasi ini sangat berpengaruh terhadap kehidupan sosial dan ekonomi masyarakat karena berkaitan langsung dengan identitas hukum dan akses terhadap berbagai layanan publik lainnya. Oleh karena itu, analisis terhadap tingkat kepuasan masyarakat dan faktor-faktor yang memengaruhinya menjadi penting untuk mengukur kualitas pelayanan publik di daerah tersebut.

**Tabel 1. Hasil Wawancara dengan 3 Informan
Pelayanan Publik Disdukcapil
Kabupaten Jayapura**

No	Informan	Latar Belakang	Kutipan Wawancara	Dimensi SERVQUAL	Penilaian
1	Ibu A, 34	Pegawai swasta, mengurus KTP	"Proses pengurusan KTP sekarang lebih	Reliability (Keandalan)	Cukup Baik



No	Informan	Latar Belakang	Kutipan Wawancara	Dimensi SERVQUAL	Penilaian
			cepat, tapi kadang antreannya masih panjang."		
2	Bapak B, 42 th	Wiraswasta, mengurus KK	"Petugas ramah dan sabar, saya merasa nyaman saat bertanya prosedur."	Assurance (Jaminan)	Sangat Baik
3	Ibu C, 29 th	Ibu rumah tangga, mengurus akta kelahiran anak	"Sistem antrean digital membantu, tapi informasi tentang dokumen persyaratan masih kurang jelas."	Responsiveness / Tangible	Baik

Hasil wawancara menunjukkan bahwa masyarakat merasakan adanya peningkatan kualitas pelayanan di Disdukcapil Kabupaten Jayapura. Informan pertama menyoroti kecepatan pengurusan dokumen, meskipun masih terdapat antrean panjang, yang menunjukkan bahwa aspek reliability (keandalan) pelayanan perlu terus ditingkatkan agar ketepatan waktu dan efisiensi prosedur lebih optimal.

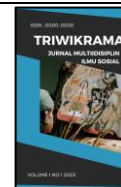
Informan kedua menekankan sikap petugas (assurance/jaminan) yang ramah dan sabar, sehingga masyarakat merasa nyaman dan aman selama proses pelayanan. Hal ini mencerminkan keberhasilan petugas dalam membangun kepercayaan dan rasa aman bagi pengguna layanan, yang merupakan dimensi kunci dalam kepuasan masyarakat.

Sementara itu, informan ketiga menilai daya tanggap petugas dan fasilitas pelayanan (responsiveness/tangible) cukup baik, terutama dengan adanya sistem antrean digital yang mempermudah proses. Namun, kurangnya informasi yang jelas mengenai persyaratan dokumen menunjukkan bahwa transparansi informasi masih menjadi isu penting yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kepuasan secara menyeluruh.

Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik

Kepuasan masyarakat merupakan salah satu indikator keberhasilan pelayanan publik. Menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry dalam teori SERVQUAL, kepuasan muncul ketika pelayanan yang diterima masyarakat sama atau melebihi harapan mereka. Dimensi kualitas pelayanan yang digunakan dalam teori ini mencakup keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy), dan bukti fisik (tangibles). Dalam konteks pelayanan di Disdukcapil Kabupaten Jayapura, kelima dimensi ini dapat digunakan untuk menilai sejauh mana masyarakat merasa puas terhadap kinerja lembaga tersebut.

Dari hasil wawancara dan observasi, masyarakat Kabupaten Jayapura secara umum merasa bahwa pelayanan publik di Disdukcapil sudah mengalami kemajuan dibandingkan beberapa tahun sebelumnya. Penerapan sistem antrean digital, penggunaan aplikasi layanan daring, serta penyederhanaan beberapa prosedur telah meningkatkan kemudahan masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan. Namun demikian, tingkat kepuasan masyarakat belum sepenuhnya optimal karena masih ditemukan kendala teknis, seperti keterbatasan jaringan internet di beberapa wilayah, keterlambatan pencetakan dokumen, dan jumlah petugas yang belum sebanding dengan jumlah pemohon layanan.



Selain itu, beberapa masyarakat mengeluhkan kurangnya informasi yang jelas mengenai prosedur pelayanan dan dokumen persyaratan yang diperlukan. Hal ini menunjukkan bahwa aspek transparansi informasi masih perlu ditingkatkan. Petugas pelayanan dinilai sudah cukup ramah dan komunikatif, namun terkadang masih ditemukan perbedaan kecepatan pelayanan antara satu jenis layanan dengan layanan lainnya. Secara umum, tingkat kepuasan masyarakat dapat dikategorikan dalam tingkat “cukup puas”, yang berarti pelayanan sudah berjalan dengan baik tetapi belum memenuhi seluruh harapan masyarakat secara menyeluruh.

Dalam perspektif administrasi publik, tingkat kepuasan ini dipengaruhi oleh dua hal utama: pertama, kemampuan organisasi publik dalam menyesuaikan sistem pelayanannya dengan kebutuhan masyarakat; dan kedua, persepsi masyarakat terhadap keadilan, kemudahan, dan kecepatan pelayanan. Seperti dikemukakan oleh Denhardt & Denhardt (2019), pelayanan publik modern menempatkan masyarakat bukan sebagai pihak yang dilayani secara pasif, melainkan sebagai mitra aktif dalam proses pelayanan. Dengan kata lain, masyarakat yang merasa dilibatkan dan dihargai dalam proses pelayanan cenderung memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi.

Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Disdukcapil Kabupaten Jayapura dipengaruhi oleh berbagai faktor, baik yang berasal dari internal organisasi (aparatur dan sistem kerja) maupun dari eksternal (harapan dan persepsi masyarakat). Berdasarkan hasil analisis kualitatif, terdapat beberapa faktor utama yang memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat, antara lain kualitas sumber daya manusia (SDM) petugas, efektivitas sistem pelayanan, fasilitas pendukung, transparansi informasi, serta pemanfaatan teknologi informasi.

a. Kualitas Sumber Daya Manusia (SDM)

Petugas pelayanan publik memegang peranan penting dalam menentukan pengalaman masyarakat selama proses pelayanan. Sikap ramah, tanggung jawab, serta kemampuan komunikasi petugas menjadi faktor utama yang membentuk persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan. Di Disdukcapil Kabupaten Jayapura, sebagian besar petugas dinilai sudah memiliki etika pelayanan yang baik, namun masih ada beberapa yang kurang responsif dalam menghadapi keluhan masyarakat. Pelatihan dan peningkatan kompetensi aparatur perlu terus dilakukan agar mereka mampu memberikan pelayanan yang lebih profesional, cepat, dan humanis.

b. Efektivitas Sistem Pelayanan

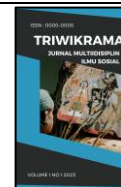
Efektivitas sistem pelayanan mencakup kejelasan prosedur, kemudahan akses, serta kepastian waktu pelayanan. Sistem pelayanan yang terlalu panjang dan berbelit dapat menurunkan kepuasan masyarakat. Dalam kasus Jayapura, meskipun sebagian layanan sudah berbasis digital, masih terdapat tahapan administratif yang dianggap rumit oleh masyarakat. Reformasi birokrasi dalam bentuk penyederhanaan alur pelayanan perlu dilakukan agar masyarakat tidak merasa terbebani oleh proses yang panjang.

c. Fasilitas dan Infrastruktur Pendukung

Ketersediaan fasilitas fisik seperti ruang tunggu yang nyaman, sistem antrian yang tertib, sarana komunikasi publik (papan informasi, loket pengaduan), dan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas menjadi aspek penting dalam meningkatkan kepuasan masyarakat. Berdasarkan observasi, beberapa fasilitas di Disdukcapil Jayapura sudah memadai, namun ada keluhan terkait ruang tunggu yang terbatas dan kurangnya sarana pendingin ruangan, terutama ketika jumlah pemohon meningkat. Peningkatan fasilitas publik secara langsung berdampak pada kenyamanan masyarakat dalam menerima pelayanan.

d. Transparansi dan Komunikasi Publik

Keterbukaan informasi mengenai prosedur, biaya, dan waktu pelayanan merupakan bentuk akuntabilitas publik. Ketika informasi disampaikan dengan jelas dan mudah diakses,



masyarakat akan merasa lebih percaya dan puas terhadap pelayanan. Namun, hasil wawancara menunjukkan bahwa masih ada masyarakat yang belum memahami prosedur tertentu karena kurangnya sosialisasi dan informasi yang tersedia di media publik. Oleh karena itu, peningkatan komunikasi publik melalui media sosial, papan informasi digital, dan brosur layanan dapat menjadi solusi untuk memperkuat transparansi.

e. Pemanfaatan Teknologi Informasi

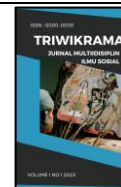
Transformasi digital menjadi faktor kunci dalam modernisasi pelayanan publik. Penggunaan sistem aplikasi daring seperti pelayanan administrasi kependudukan berbasis web dapat mempercepat proses dan mengurangi antrean di kantor pelayanan. Namun, di Kabupaten Jayapura, tantangan utama terletak pada keterbatasan jaringan internet di wilayah pedalaman serta rendahnya literasi digital masyarakat. Oleh karena itu, implementasi teknologi informasi harus diimbangi dengan peningkatan akses infrastruktur dan edukasi digital kepada masyarakat agar manfaatnya dapat dirasakan secara merata.

Berdasarkan hasil pengumpulan data dari wawancara dengan 20 orang responden yang merupakan pengguna layanan administrasi kependudukan, ditemukan bahwa mayoritas masyarakat merasa cukup puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas Disdukcapil. Hal ini terlihat dari meningkatnya kecepatan pelayanan serta adanya kemudahan akses informasi melalui media sosial dan papan pengumuman di kantor. Namun, masih terdapat sebagian masyarakat yang mengeluhkan lamanya proses pencetakan KTP elektronik dan sistem antrean yang belum sepenuhnya tertata dengan baik.

Berdasarkan hasil pengumpulan data dari wawancara dengan 20 orang responden yang merupakan pengguna layanan administrasi kependudukan, ditemukan bahwa mayoritas masyarakat merasa cukup puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Jayapura. Hasil wawancara menunjukkan bahwa sebagian besar responden mengakui adanya peningkatan signifikan dalam aspek kecepatan pelayanan dan kemudahan prosedur dibandingkan beberapa tahun sebelumnya. Hal ini ditunjukkan dengan proses pembuatan dokumen kependudukan yang kini lebih cepat dan transparan, serta adanya kemudahan akses informasi melalui media sosial, papan pengumuman, dan layanan konsultasi langsung di loket pelayanan. Upaya ini dianggap berhasil meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap instansi pemerintah, khususnya dalam pelayanan administrasi publik.

Namun demikian, masih terdapat sejumlah keluhan dari masyarakat yang menjadi perhatian penting dalam peningkatan mutu pelayanan publik. Beberapa responden menyoroti lamanya proses pencetakan KTP elektronik, terutama ketika terjadi kendala teknis pada sistem pusat. Selain itu, sistem antrean manual yang belum sepenuhnya tertata dengan baik juga menimbulkan ketidaknyamanan, terutama bagi masyarakat lanjut usia dan ibu hamil. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun ada peningkatan dalam aspek pelayanan, masih terdapat ruang perbaikan yang cukup besar untuk mencapai standar pelayanan publik yang ideal sesuai dengan prinsip transparansi, efisiensi, dan akuntabilitas sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Tabel berikut menggambarkan persepsi masyarakat terhadap lima dimensi pelayanan publik berdasarkan model SERVQUAL (Service Quality) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), yaitu tangible (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati):



Tabel 2. Hasil Penelitian

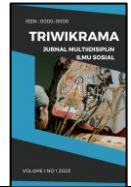
Dimensi Pelayanan (SERVQUAL)	Indikator Penilaian	Rata-rata Tingkat Kepuasan (Skala 1-5)	Keterangan
Tangible (Bukti Fisik)	Fasilitas kantor, kebersihan, kenyamanan ruang	4,1	Baik
Reliability (Keandalan)	Ketepatan waktu dan kejelasan prosedur	3,7	Cukup Baik
Responsiveness (Daya Tanggap)	Kecepatan dan kesigapan petugas dalam melayani	3,9	Baik
Assurance (Jaminan)	Sikap sopan, kemampuan, dan keamanan pelayanan	4,3	Sangat Baik
Empathy (Empati)	Perhatian dan komunikasi petugas kepada masyarakat	4,0	Baik
Rata-rata Total		4,0	Baik

Dari tabel di atas, dapat dilihat bahwa rata-rata tingkat kepuasan masyarakat mencapai skor 4,0, yang tergolong dalam kategori “Baik”. Dimensi yang memperoleh nilai tertinggi adalah Assurance (jaminan), yang menunjukkan bahwa masyarakat menilai petugas cukup sopan, profesional, dan mampu memberikan rasa aman dalam pelayanan. Sementara dimensi dengan nilai terendah adalah Reliability (keandalan), yang berkaitan dengan ketepatan waktu dan kejelasan informasi prosedur pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa aspek keandalan masih perlu ditingkatkan agar kepuasan masyarakat dapat lebih optimal.

Dari tabel di atas, dapat dilihat bahwa rata-rata tingkat kepuasan masyarakat mencapai skor 4,0, yang tergolong dalam kategori “Baik”. Hasil ini menunjukkan bahwa secara umum masyarakat sudah merasa puas terhadap pelayanan publik yang diberikan, meskipun masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan.

Dimensi Assurance (jaminan) memperoleh nilai tertinggi yaitu 4,3, menunjukkan bahwa masyarakat menilai para petugas pelayanan di Disdukcapil Kabupaten Jayapura memiliki sikap yang sopan, profesional, dan mampu memberikan rasa aman selama proses pelayanan berlangsung. Faktor ini mencerminkan bahwa pegawai memiliki kemampuan interpersonal yang baik dan memahami pentingnya etika pelayanan publik. Dimensi ini sangat penting karena menyangkut kredibilitas institusi pemerintah, di mana pelayanan yang penuh rasa hormat dan profesional akan memperkuat kepercayaan publik terhadap aparaturnegara.

Sementara itu, dimensi dengan nilai terendah adalah Reliability (keandalan) dengan skor 3,7, yang berkaitan dengan ketepatan waktu pelayanan dan kejelasan informasi mengenai prosedur administrasi. Nilai ini menunjukkan bahwa sebagian masyarakat masih mengalami kesulitan dalam memperoleh informasi yang jelas terkait persyaratan dokumen atau durasi penyelesaian layanan. Beberapa responden menyatakan bahwa proses penyelesaian dokumen sering kali tidak sesuai dengan waktu yang dijanjikan, terutama ketika volume permohonan meningkat tajam. Oleh karena itu, aspek keandalan perlu menjadi fokus utama dalam strategi peningkatan mutu



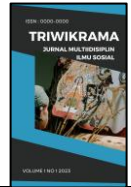
pelayanan, dengan memperbaiki sistem antrian, memperjelas standar waktu pelayanan (service level agreement), serta memperkuat koordinasi internal antarbagian.

Dimensi Tangible (bukti fisik) memperoleh skor 4,1, yang berarti bahwa fasilitas fisik kantor seperti ruang tunggu, kebersihan, pencahayaan, dan kenyamanan secara umum dinilai baik. Masyarakat mengapresiasi perbaikan yang telah dilakukan, seperti adanya penambahan tempat duduk dan perbaikan ruang tunggu yang lebih tertata. Namun, beberapa responden masih mengeluhkan keterbatasan fasilitas pendingin ruangan dan area parkir yang sempit, terutama pada jam pelayanan puncak. Dimensi Responsiveness (daya tanggap) dan Empathy (empati) masing-masing memperoleh skor 3,9 dan 4,0, yang mengindikasikan bahwa petugas dinilai cukup tanggap dalam merespons kebutuhan masyarakat dan memiliki empati yang baik. Petugas dianggap cepat dalam memberikan bantuan saat masyarakat kesulitan mengisi formulir atau memahami prosedur. Namun, daya tanggap ini belum sepenuhnya merata di seluruh lini pelayanan, karena beberapa responden menyebutkan bahwa kecepatan pelayanan menurun saat terjadi lonjakan pengunjung.

Berdasarkan hasil penelitian, rata-rata kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Disdukcapil Kabupaten Jayapura mencapai skor 4,0 (kategori “Baik”). Dimensi yang memperoleh nilai tertinggi adalah Assurance (Jaminan) dengan skor 4,3. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat menilai petugas ramah, profesional, dan mampu memberikan rasa aman selama proses pelayanan. Aspek ini mencerminkan kemampuan interpersonal pegawai dan pentingnya etika pelayanan publik, sehingga meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah. Sementara itu, dimensi Reliability (Keandalan) menjadi yang paling lemah dengan skor 3,7. Rendahnya nilai pada dimensi ini disebabkan oleh beberapa faktor, antara lain ketidaktepatan waktu penyelesaian dokumen, kurangnya kejelasan informasi prosedur, dan sistem antrian yang belum sepenuhnya tertata dengan baik. Beberapa masyarakat mengeluhkan lamanya proses pencetakan KTP elektronik ketika volume permohonan meningkat atau terjadi kendala teknis pada sistem pusat. Dampak dari rendahnya keandalan ini adalah kepuasan masyarakat yang belum optimal, karena ketepatan waktu dan kepastian prosedur merupakan faktor utama dalam membangun persepsi positif terhadap pelayanan publik.

Dimensi lainnya seperti Tangible (Bukti Fisik), Responsiveness (Daya Tanggap), dan Empathy (Empati) masing-masing memperoleh skor 4,1, 3,9, dan 4,0. Masyarakat menilai fasilitas fisik kantor sudah memadai, termasuk ruang tunggu dan kebersihan, meskipun ada keluhan terkait pendingin ruangan dan area parkir saat jam sibuk. Petugas cukup tanggap dalam merespons kebutuhan masyarakat dan menunjukkan empati dalam membantu pemohon, tetapi kecepatan pelayanan belum merata di seluruh lini, terutama saat terjadi lonjakan pengunjung. Secara keseluruhan, hasil ini menunjukkan bahwa meskipun pelayanan publik Disdukcapil Kabupaten Jayapura sudah meningkat dibandingkan beberapa tahun sebelumnya, peningkatan berkelanjutan pada aspek keandalan dan efisiensi sistem tetap menjadi prioritas untuk meningkatkan kepuasan masyarakat dari “Baik” menuju “Sangat Baik”.

Jika dikaitkan dengan teori kualitas pelayanan publik menurut Zeithaml & Bitner (2003), kepuasan masyarakat sangat dipengaruhi oleh kesesuaian antara harapan (expectation) dan persepsi terhadap kinerja aktual (perceived performance). Dalam konteks ini, hasil penelitian menunjukkan bahwa masyarakat Kabupaten Jayapura memiliki ekspektasi tinggi terhadap pelayanan publik yang cepat, transparan, dan berbasis digital. Ketika sebagian ekspektasi tersebut belum sepenuhnya terpenuhi, maka kepuasan masyarakat masih berada pada kategori “baik”, belum mencapai “sangat baik”.



Hasil ini juga relevan dengan penelitian Hetmylia Kusumawati et al. (2025) di Kabupaten Tegal dan Ernawati Haeruddin (2025) di Kabupaten Maros, yang menunjukkan bahwa kecepatan pelayanan dan konsistensi waktu penyelesaian merupakan aspek paling krusial dalam menentukan kepuasan masyarakat. Dengan demikian, untuk meningkatkan skor kepuasan ke tingkat “sangat baik”, Disdukcapil Kabupaten Jayapura perlu memperkuat aspek keandalan (reliability) melalui penerapan sistem antrean digital, monitoring waktu pelayanan berbasis real-time, dan pengawasan langsung oleh kepala bidang terkait.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menegaskan bahwa kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Disdukcapil Kabupaten Jayapura sudah menunjukkan tren positif, namun masih membutuhkan penguatan pada aspek efisiensi dan kepastian waktu pelayanan. Dengan peningkatan berkelanjutan pada faktor-faktor tersebut, diharapkan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Jayapura dapat menjadi contoh praktik pelayanan yang efektif, inklusif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Analisis Hubungan Faktor-Faktor terhadap Kepuasan Masyarakat

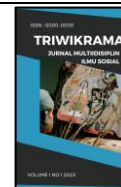
Jika dianalisis berdasarkan teori SERVQUAL dan teori administrasi publik modern, maka dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat di Disdukcapil Kabupaten Jayapura merupakan hasil interaksi antara harapan (expectations) dan persepsi (perceptions) masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diterima. Ketika pelayanan yang diberikan lebih cepat, ramah, dan transparan dibandingkan dengan harapan masyarakat, maka tingkat kepuasan akan tinggi. Sebaliknya, bila terjadi ketidaksesuaian antara ekspektasi dan realitas, kepuasan akan menurun.

Dalam konteks Jayapura, masyarakat cenderung memiliki ekspektasi tinggi terhadap kecepatan dan kejelasan pelayanan karena meningkatnya kesadaran hak-hak administratif. Namun, keterbatasan sumber daya manusia, infrastruktur, dan akses digital masih menjadi penghambat dalam mencapai standar pelayanan ideal. Hal ini sejalan dengan temuan Prasajo dan Siregar (2022) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan publik di Indonesia sering kali terhambat oleh masalah birokrasi dan keterbatasan sistem manajemen pelayanan. Oleh karena itu, peningkatan mutu pelayanan perlu dilakukan melalui dua strategi utama: peningkatan kapasitas kelembagaan dan penguatan orientasi pelayanan publik yang berpusat pada masyarakat (citizen-centered service).

Berdasarkan hasil analisis di atas, dapat disimpulkan bahwa peningkatan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Disdukcapil Kabupaten Jayapura tidak hanya memerlukan perbaikan prosedur administratif, tetapi juga perubahan paradigma dalam memberikan pelayanan. Aparatur pemerintah harus menempatkan masyarakat sebagai mitra, bukan sekadar objek pelayanan. Pendekatan human-centered service perlu diimplementasikan melalui peningkatan kualitas komunikasi, empati, dan tanggung jawab sosial petugas pelayanan.

Selain itu, penerapan inovasi digital yang inklusif dapat menjadi solusi untuk mempercepat proses administrasi dan mengurangi ketergantungan pada proses manual. Pengembangan sistem layanan terpadu berbasis daring yang terhubung langsung dengan data nasional kependudukan akan meningkatkan efisiensi dan keakuratan data. Di sisi lain, sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat tentang cara menggunakan layanan digital perlu dilakukan secara berkelanjutan agar kesenjangan digital tidak menjadi penghambat.

Pelayanan publik yang baik juga harus disertai dengan mekanisme pengawasan dan evaluasi kinerja aparatur, baik melalui survei kepuasan masyarakat maupun sistem pengaduan yang transparan. Pemerintah daerah dapat melakukan penilaian kinerja berbasis indikator kepuasan masyarakat dan memberikan penghargaan bagi unit pelayanan yang menunjukkan peningkatan signifikan. Langkah ini tidak hanya mendorong motivasi aparatur, tetapi juga memperkuat akuntabilitas publik.



4. SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian, tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jayapura tergolong “Baik” dengan rata-rata skor 4,0. Dimensi Assurance (Jaminan) memperoleh skor tertinggi (4,3), menunjukkan bahwa masyarakat menilai petugas ramah, profesional, dan mampu memberikan rasa aman. Sebaliknya, dimensi Reliability (Keandalan) menjadi yang paling rendah (3,7), terutama terkait ketepatan waktu penyelesaian dokumen dan kejelasan prosedur pelayanan. Faktor-faktor utama yang memengaruhi kepuasan masyarakat meliputi kualitas sumber daya manusia (SDM) petugas, efektivitas sistem pelayanan, ketersediaan fasilitas, transparansi informasi, dan pemanfaatan teknologi informasi. Hasil ini menunjukkan bahwa meskipun pelayanan sudah meningkat, aspek keandalan, efisiensi proses, dan informasi yang jelas masih menjadi prioritas perbaikan.

Saran

Untuk meningkatkan kepuasan masyarakat secara berkelanjutan, Disdukcapil Kabupaten Jayapura dapat melakukan langkah-langkah operasional sebagai berikut:

1. Memperkuat sistem keandalan dengan memperbaiki sistem antrean digital dan memastikan waktu penyelesaian dokumen sesuai standar (service level agreement).
2. Menambah loket layanan pada jam sibuk untuk mengurangi antrean dan mempermudah akses masyarakat.
3. Meningkatkan kompetensi SDM melalui pelatihan rutin terkait prosedur pelayanan, komunikasi, dan penggunaan teknologi informasi.
4. Memperbaiki fasilitas fisik seperti ruang tunggu, pendingin ruangan, dan area parkir agar lebih nyaman bagi masyarakat.
5. Memperluas transparansi informasi melalui media sosial, papan pengumuman, dan brosur layanan agar masyarakat lebih mudah memahami prosedur dan persyaratan dokumen.

Dengan implementasi strategi tersebut, diharapkan kualitas pelayanan publik akan semakin meningkat, sehingga masyarakat tidak hanya merasa puas, tetapi juga meningkatkan kepercayaan dan legitimasi pemerintah daerah sebagai penyelenggara layanan yang profesional, akuntabel, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Haeruddin, E., & Syam, N. (2025). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Maros. *Quantum Publik*, 2(1). <http://jurnal.stiatabalong.ac.id/index.php/JAPB>
- Hidayat, R., & Saptari, A. (2021). *Pelayanan publik berbasis teknologi informasi di Indonesia*. Bandung: Alfabeta.
- Kusumawati, H., Monoarfa, T. A., & Adha, M. A. (2025). Analisis kepuasan kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tegal. *Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial*, 10(8).
- Mamminanga, I., Yusuf, Y., & Marzuki, S. (2025). Analisis kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo. *Studi*



Administrasi Publik dan Ilmu Komunikasi, 2(1), 37-42.
<https://doi.org/10.62383/studi.v2i1.92>

Mardiasmo, D. (2020). *Administrasi keuangan daerah dan pelayanan publik*. Yogyakarta: Andi Offset.

Nugroho, B. (2021). *Manajemen pelayanan publik: Teori dan praktik di Indonesia*. Jakarta: Kencana.

Prasojo, L. D., & Siregar, S. (2022). *Administrasi publik kontemporer: Pendekatan teoritis dan kebijakan*. Jakarta: Rajawali Pers.

Razaq, M. F., & Susiani. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tabalong. *JAPB*, 7(2), 1321.
<http://jurnal.stiatabalong.ac.id/index.php/JAPB>

Rismoko, Hilabi, S. S., & Huda, B. (2024). Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Online Kependudukan melalui Aplikasi EDukcapil Menggunakan Metode CRM. *Journal of Information Technology and Computer Science*, 7(3), 1011-1021.

Rosmika, E., Azaludin, & Chairunnisa, T. L. T. (2021). Analisis Kepuasan terhadap Penggunaan Aplikasi SiBisa dengan Pendekatan TAM. *Ekonomi, Keuangan, Investasi dan Syariah (Ekuitas)* 3(2), 174-180.

Subarsono, A., & Santoso, D. (2020). *Reformasi birokrasi dan kualitas pelayanan publik di era digital*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Yanti, W., Amin, S., & Dahmiri. (2025). Analisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan dalam penggunaan aplikasi SIPADUKO pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi. *Praxis Idealis*, 2(2).