



Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa

Jurnal Administrativus Vol 3 No 2, E-ISSN 3026-3018

© Tahun IAN FISH UNIMA. All right reserved ISSN

Marselo Najoan¹, Devie Siwij², Jeane Mantiri³

¹²³Prodi Ilmu Administrasi Negara, Universitas Negeri Manado

marselonajoan@gmail.com, deviesiwij@unima.ac.id, jeanemantiri@unima.ac.id

INFO ARTIKEL

ABSTRACT

Key word:
Quality, Public Service
Accepted: 15 Maret 2025
Revised : 1 April 2025
Published: 30 April 2025

This research aims to understand and describe the quality of public services at the Population and Civil Registration Service of Minahasa Regency. The method used in this research is a qualitative method with data collection techniques through interviews, documentation and observation. This research focuses on the Quality of Public Services at the Minahasa Regency Population and Civil Registration Service. Data collection techniques include; observation, interviews, and documentation. The results of research regarding the Quality of Community Services at the Minahasa Regency Population and Civil Registration Service show that: 1) Facilities and infrastructure: Limited facilities and infrastructure, long queues, and information technology problems disrupt Capil services. 2) Reliability: Poor time consistency, unclear information, and unsatisfactory responses mark problems in the reliability of Capil's services. 3) Capture Capacity: Lack of responsiveness, inadequate training, and dissatisfaction with problem handling mark obstacles in Capil's capture capacity. 4) Empathy: Slow responses, lack of clarity in explanations, and lack of empathy for the needs of service users reflect problems in the empathy aspect of Capil's services.

INTISARI

Kata kunci:
Kualitas, Pelayanan Publik

Penelitian ini bertujuan untuk memahami dan mendeskripsikan kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, dokumentasi dan observasi. Penelitian ini berfokus pada Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa. Teknik pengumpulan data meliputi; observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian mengenai Kualitas Pelayanan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa menunjukkan bahwa: 1) Sarana dan prasarana: Keterbatasan sarana dan prasarana, antrian yang panjang, dan masalah teknologi informasi membuat pelayanan Capil terganggu. 2) Keandalan: Konsistensi waktu yang buruk, informasi yang tidak jelas, dan respon yang tidak memuaskan menandai masalah dalam keandalan layanan Capil. 3) Daya Tangkap: Kurangnya daya tanggap, pelatihan yang tidak memadai, dan ketidakpuasan terhadap penanganan masalah menandai hambatan dalam kapasitas penangkapan Capil. 4) Empati: Lambatnya respon,

ketidakjelasan penjelasan, dan kurangnya empati terhadap kebutuhan pengguna layanan menandakan adanya masalah dalam aspek empati layanan Capil.

I. PENDAHULUAN

Pelayanan publik adalah segala sesuatu yang dilakukan oleh suatu organisasi atau instansi sebagai upaya pemenuhan masyarakat. Pelayanan dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan oleh tiap-tiap organisasi atau instansi. Salah satu penyelenggara layanan publik adalah instansi pemerintahan.

Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik juga dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Pelayanan Publik bahwa aparatur negara yakni aparat pemerintah yang hendaknya memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kemudian berorientasi kepuasan dan kebutuhan masyarakat sebagai penerima pelayanan yang tentunya diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik.[1]

Menurut Mahmudi dalam Hardiyansyah (2018:26) pelayanan publik yang harus diberikan oleh pemerintah dapat diklasifikasikan kedalam dua kategori utama, yaitu pelayanan kebutuhan dasar dan pelayanan umum. Pelayanan kebutuhan dasar meliputi kesehatan, pendidikan dasar, dan bahan kebutuhan pokok masyarakat sedangkan pelayanan umum meliputi pelayanan administratif, pelayanan barang dan pelayanan jasa. [2]

Kualitas pelayanan prima merupakan pelayanan pendekatan pemerintah kepada masyarakat. Hal ini dilakukan untuk memahami dan menganalisis berbagai permasalahan yang dihadapi masyarakat dan mengembangkan strategi pelayanan yang efektif. [3]

Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa adalah salasatu pelaksana pelayanan administrasi publik di Provinsi Sulawesi Utara. Meliputi pencatatan kependudukan dan pncatatan sipil. Pencatatan penduduk meliputi beberapa jenis yaitu Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk Elektronik (eKTP) Surat Pindah Dan Kartu Identitas Anak (KIA), sedangkan pencatatan sipil meliputi antara lain yaitu Akta Kelahiran, Akta Kematian, Akta Perceraian, Catatan Identifikasi Anak Dan Persetujuan Anak, Catatan Perubahan Nama Dan Catatan Perubahan Kewarganegaraan. Sebagai salah satu pelayanan publik, di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa juga harus mmberikan pelayanan yang berkualitas sesuai keinginan dan harapan masyarakat yang ada di kabupaten minahasa.[4]

Menurut Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang pengelolaan kependudukan, catatan sipil adalah catatan peristiwa penting, yaitu peristiwa yang di alami dan di rasakan setiap orang, antarlain nya kelahiran, kematian, perkawinan, perceraian, pengakuan anak, persetujuan anak perubahan nama dan perubahan kewarganegaraan identitas yang di alami seseorang dalam pncatatan sipil instansi.[5]

Berdasarkan observasi awal bahwa peneliti menemukan berbagai masalah bahwa terdapat beragam masalah yang mempengaruhi efektivitas pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil di daerah tersebut. Salah satunya adalah kekurangan sarana dan prasarana yang signifikan, seperti antrean panjang dan keterbatasan loket yang menyebabkan proses pelayanan menjadi lambat. Selain itu, infrastruktur seperti ruang tunggu yang tidak memadai, dengan kurangnya tempat duduk, membuat masyarakat harus menunggu di luar ruangan, menambah ketidaknyamanan saat mengurus dokumen. Masalah teknologi informasi, seperti jaringan yang sering error, juga menghambat efisiensi layanan. Konsistensi waktu dalam proses pelayanan juga menjadi perhatian, di mana waktu yang dijanjikan sering tidak sesuai dengan yang sebenarnya. Misalnya, dalam kasus perubahan nama di akta kelahiran dan pembuatan KTP, kurangnya konsistensi ini menciptakan ketidakpastian dan ketidaknyamanan bagi masyarakat yang mengurus dokumen. Ketidakjelasan informasi persyaratan dokumen juga merupakan masalah yang signifikan, di mana adanya perubahan atau ketidakjelasan dapat menyulitkan masyarakat dalam proses pengurusan dokumen di kantor Capil.[6]

II. METODE PENELITIAN

Metode Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Untuk mendapatkan data yang valid dengan tujuan dapat ditemukan dan dikembangkan dan memecahkan masalah yang terjadi.[1]

Sesuai permasalahan yang ada. Fokus penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa, dengan menjadi Sub fokus penelitian atau indikator dalam penelitian adalah sebagai berikut:

1. Sarana Prasarana: Menilai kondisi fisik sarana dan prasarana yang digunakan dalam pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil.
2. Reliabilitas: Mengukur konsistensi dan keandalan pelayanan yang diberikan, serta kepercayaan informasi yang disediakan kepada masyarakat.
3. Daya Tangkap: Mengevaluasi kemampuan aparatur dalam menangkap dan memahami kebutuhan serta permintaan masyarakat terkait layanan kependudukan dan pencatatan sipil.
4. Empati: Mengukur sejauh mana aparatur menunjukkan empati dan perhatian terhadap kebutuhan serta masalah yang dihadapi oleh masyarakat dalam proses pelayanan.[2]

Sehubungan dengan pendekatan penelitian di atas, teknik pengumpulan data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian lapangan (field research), dilakukan dengan cara mengunjungi langsung ke objek penelitian yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa, Penelitian ini dilakukan melalui serangkaian kegiatan seperti :1. Observasi, 2. Wawancara, 3. Metode [3]

Triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu. Terdapat triangulasi sumber, triangulasi pengumpulan data, dan triangulasi waktu sebagaimana yang dijelaskan dalam (Sugiyono 2016) yaitu sebagai berikut: Triangulasi Sumber Triangulasi teknik, riagulasi waktu [4]

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan publik memegang peranan vital dalam menciptakan kesuksesan berbagai usaha dan kegiatan, terutama yang bersifat jasa, yang tidak terkecuali layanan yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah.[1]

Pemerintah memiliki peran strategis dalam menetapkan standar pelayanan publik melalui berbagai regulasi yang mengatur tata cara dan prinsip-prinsip dalam penyelenggaraan pelayanan. Salah satunya adalah Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang memberikan landasan hukum bagi penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas, responsif, dan efisien. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan publik.[2]

Kualitas pelayanan publik tidak hanya diukur dari sudut pandang penyedia layanan, tetapi lebih penting lagi dari sudut pandang penerima layanan. Pendekatan prima yang berorientasi pada pemahaman mendalam terhadap masalah-masalah yang dihadapi oleh masyarakat menjadi kunci dalam mengembangkan strategi pelayanan yang efektif dan berdaya tanggap.[3]

Salah satu instansi pemerintah yang menjadi penyelenggara pelayanan publik adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa. Dinas ini bertanggung jawab dalam menyediakan layanan administrasi, termasuk pencatatan kependudukan dan sipil seperti pembuatan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk Elektronik (eKTP), serta berbagai akta sipil seperti Akta Kelahiran, Akta Kematian, dan lain sebagainya.[4]

Kualitas pelayanan publik dapat diukur melalui lima dimensi yang diajukan oleh Fandy Tjiptono, yaitu bukti fisik, reliabilitas, responsivitas, jaminan, dan empati. Dengan menjunjung tinggi lima dimensi ini, diharapkan pelayanan publik yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa dapat memberikan kepuasan yang maksimal bagi masyarakat. [5]

Berdasarkan hasil penelitian terkait Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa, maka peneliti uraikan indikator-indikator penelitian yang meliputi : **1. Sarana Prasarana, 2. Reliabilitas, 3. Daya Tangkap, 4. Empati.[6]**

Sarana prasarana dalam hal ini mencakup beragam elemen konkret yang dapat diamati, diukur, atau didokumentasikan sebagai indikator kualitas pelayanan publik. Sarana prasarana ini meliputi dokumen administrasi seperti formulir pendaftaran atau laporan kegiatan, pengamatan langsung terhadap aktivitas sehari-hari di lapangan seperti antrean masyarakat dan interaksi petugas dengan pengunjung, pelaksanaan survei atau

kuesioner untuk mengumpulkan data langsung dari ASN maupun masyarakat pengguna layanan, serta penggunaan data numerik seperti jumlah pengunjung, waktu pelayanan, atau tingkat kepatuhan terhadap prosedur administrasi yang diperoleh dari catatan harian atau sistem informasi manajemen..[7]

Hasil penelitian mengenai Sarana Prasarana, peranan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa sebagai berikut: Ruang tunggu yang tidak memadai, dengan kurangnya tempat duduk, menjadikan pengalaman pengunjung kurang menyenangkan. Masalah teknologi informasi, Dalam indikator yang pertama interkait dengan sarana prasarana dapat dilihat bahwa sejumlah masalah yang secara signifikan memengaruhi efektivitas pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil di wilayah tersebut. Antara lain, terdapat kekurangan sarana dan prasarana yang mempengaruhi kenyamanan dan efisiensi, seperti antrean panjang dan keterbatasan loket yang menyebabkan proses pelayanan menjadi lambat. Infrastruktur ruang seperti jaringan yang sering mengalami gangguan, juga menambah kesulitan dalam mendapatkan layanan dengan lancar. [8]

Menurut Wasistiono (Hardiyansyah 2011:11) pelayanan publik adalah upaya pemberian jasa baik yang dilakukan pemerintah ataupun dari pihak swasta yang mengatas namakan pemerintah ataupun pihak swasta itu sendiri kepada masyarakat, atau tanpa pembayaran untuk memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat.[9]

Dalam konteks teori pelayanan publik Wasistiono, masalah-masalah yang diungkapkan dalam hasil wawancara terkait pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil di daerah tersebut dapat dikaitkan dengan konsep pelayanan publik. Kekurangan sarana dan prasarana, termasuk antrean panjang, keterbatasan loket, dan infrastruktur yang tidak memadai, dapat dianggap sebagai hambatan dalam memberikan jasa yang baik kepada masyarakat. Masalah teknologi informasi yang menghambat efisiensi layanan juga dapat dipahami sebagai gangguan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.[10]

Dalam Indikator **reliabilitas** mengacu pada keandalan atau konsistensi suatu alat ukur atau instrumen dalam mengukur atau mengumpulkan data. Ini mencerminkan seberapa baik alat ukur dapat diandalkan untuk memberikan hasil yang konsisten atau stabil jika digunakan berulang kali dalam situasi yang sama. Dalam konteks penelitian, indikator reliabilitas menunjukkan sejauh mana instrumen pengukuran atau metode pengumpulan data dapat dipercaya untuk memberikan hasil yang konsisten dan dapat diandalkan. [11]

Hasil penelitian mengenai reliabilitas Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa sebagai berikut: indikator yang kedua ini terlihat bahwa konsistensi waktu dalam proses pelayanan di kantor Capil masih menjadi perhatian utama. Seringkali, waktu yang dijanjikan untuk menyelesaikan proses administratif, seperti perubahan data pada akta kelahiran atau pembuatan KTP, tidak sesuai dengan kenyataan. Kurangnya konsistensi ini menciptakan ketidakpastian bagi masyarakat yang mengurus dokumen di kantor tersebut, menunjukkan pentingnya peningkatan dalam manajemen waktu dan komunikasi antara petugas dengan masyarakat.[12]

Menurut Heizer dan Render dalam Wibowo (2011) bahwa kualitas sebagai kemampuan produk atau jasa memenuhi kebutuhan pelanggan. Dikatakan pula sebagai totalitas tampilan dan karakteristik produk atau jasa yang berusaha keras dengan segenap kemampuannya memuaskan kebutuhan tertentu.[13]

Berdasarkan teori yang disampaikan oleh Heizer dan Render, dapat dikaitkan dengan temuan masalah dalam pelayanan di kantor Capil. Kualitas pelayanan yang kurang memuaskan, seperti ketidakpastian dalam waktu pelayanan, ketidak konsistensi informasi, dan respons yang kurang efektif terhadap masukan dan keluhan masyarakat, menunjukkan bahwa produk atau jasa yang disediakan oleh kantor Capil belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan.[14]

Upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan, baik melalui manajemen waktu yang lebih baik, koordinasi yang lebih efektif antar petugas, hingga pelatihan untuk meningkatkan responsivitas dan empati terhadap pelanggan, perlu dilakukan agar pelayanan tersebut dapat memuaskan kebutuhan dan harapan masyarakat dengan lebih baik.[15]

Daya tangkap merujuk pada kemampuan suatu sistem atau proses untuk menangkap, menyaring, dan memahami informasi yang diberikan oleh pengguna atau pelanggan. Dalam konteks pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa, indikator daya tangkap mencakup seberapa baik petugas dapat memahami kebutuhan dan permintaan masyarakat, serta seberapa efektif mereka dalam merespons dengan solusi yang tepat. Hal ini mencakup kemampuan petugas untuk mendengarkan dengan baik, mengajukan pertanyaan yang relevan, dan memberikan jawaban atau bantuan yang sesuai dengan kebutuhan pengguna layanan. Dengan memperhatikan indikator ini, peneliti dapat mengevaluasi sejauh mana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat dalam proses pelayanan mereka.[16]

Hasil penelitian mengenai Daya Tangkap Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa sebagai berikut: indikator yang ketiga ini terkait dengan daya tangkap beberapa permasalahan signifikan yang memengaruhi efektivitas pelayanan di Kantor Catatan Sipil (Capil). Pertama, dalam hal responsivitas dan penyelesaian masalah, terdapat kekurangan yang mencolok. Petugas Capil cenderung lambat dalam menanggapi dan menyelesaikan masalah yang dihadapi masyarakat. Respons yang kurang tanggap dan solusi yang tidak jelas sering kali meninggalkan kebingungan dan ketidakpuasan di pihak masyarakat, terutama terkait keluhan mengenai layanan publik seperti pengurusan akta kelahiran. [17]

Selain itu, pengalaman kurang menyenangkan masyarakat dalam mengurus perubahan data kelahiran anak di kantor Capil menyoroti kurangnya keramahan dan kesabaran petugas dalam memberikan bantuan pada kendala administrasi. Kedua hal ini menunjukkan adanya aspek-aspek dalam pelayanan yang masih memerlukan perhatian lebih untuk ditingkatkan agar dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat secara lebih baik. [18]

Mukaron dan Laksana, (2016:41) mengatakan bahwa : “Pelayanan Publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. [19]

Berdasarkan teori Mukaron dan Laksana (2016), pelayanan publik merupakan upaya organisasi untuk memberikan layanan kepada masyarakat sesuai dengan kebutuhan dan kepentingan mereka, dengan mengikuti aturan dan tata cara yang telah ditetapkan. Dalam konteks Kantor Catatan Sipil (Capil), pelayanan publik yang efektif harus memperhatikan kebutuhan masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan, seperti akta kelahiran dan Kartu Tanda Penduduk (KTP). Namun, temuan dari hasil wawancara menunjukkan bahwa terdapat berbagai masalah dalam pelayanan Capil yang tidak sesuai dengan prinsip-prinsip yang diuraikan oleh Mukaron dan Laksana. [20]

Masalah tersebut antara lain meliputi respons yang lambat dan kurangnya solusi yang jelas dari petugas Capil terhadap masalah yang dilaporkan masyarakat, kurangnya pelatihan atau pengembangan diri bagi petugas untuk meningkatkan pelayanan, serta ketidakpuasan terhadap proses pengurusan dokumen seperti perubahan data KTP dan status pernikahan. Oleh karena itu, perlu adanya perbaikan dalam pelayanan Capil agar sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan publik yang ditetapkan, dengan memperhatikan kepentingan dan kebutuhan masyarakat serta mengikuti aturan dan tata cara yang telah ditetapkan. [21]

Indikator yang terakhir ini terkait dengan **empati** Berdasarkan hasil wawancara dengan informan, terdapat beberapa temuan yang menyoroti kurangnya efektivitas dalam pelayanan di Kantor Catatan Sipil (Capil). Salah satu temuan utama adalah bahwa tanggapan terhadap masalah yang dilaporkan kepada petugas Capil tidak memuaskan. Respons yang lambat dan kurangnya informasi yang jelas membuat masyarakat merasa bingung dan tidak yakin mengenai langkah selanjutnya yang harus diambil terkait dengan masalah yang mereka hadapi. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan dan kenyataan dalam hal respon petugas terhadap kebutuhan dan keluhan masyarakat. [22]

Selain itu, dari hasil wawancara juga terlihat adanya ketidakjelasan dalam pelayanan, terutama dalam penjelasan teknis. Petugas di Kantor Capil cenderung menggunakan istilah yang sulit dimengerti oleh masyarakat awam, yang menyebabkan kebingungan dan kesulitan dalam memahami prosedur atau informasi yang diberikan. Kekurangan ini menjadi hambatan dalam memberikan layanan yang efektif dan memuaskan bagi masyarakat. [23]

Meskipun ada upaya dari beberapa petugas dalam memberikan pelayanan yang ramah, masih terdapat kekurangan dalam menunjukkan empati terhadap kebutuhan atau kesulitan yang dialami oleh pengguna layanan. Beberapa petugas terkesan kurang peduli dan lebih fokus pada aspek administratif, sehingga kurang memperhatikan kondisi atau kebutuhan individu yang sedang dilayani. Kurangnya responsivitas terhadap keluhan yang disampaikan masyarakat, yang terlihat dari sikap buru-buru dan kurangnya perhatian terhadap penjelasan atau solusi yang diharapkan, juga menjadi perhatian penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan. [24]

Menurut Afandi (2018:43) pelayanan publik pada hakikatnya adalah pemberian layanan kepada masyarakat yang merupakan kewajiban aparatur Negara sebagai abdi masyarakat. Pelayanan publik yang diberikan diharapkan dari hari ke hari semakin berkualitas. [25]

Berdasarkan teor Afandi (2018:43) yang menyatakan bahwa pelayanan publik adalah kewajiban aparatur negara sebagai abdi masyarakat, temuan dari hasil wawancara dengan informan menunjukkan bahwa pelayanan di Kantor Catatan Sipil (Capil) masih belum mencapai tingkat kualitas yang diharapkan. Kurangnya responsivitas, kejelasan informasi, dan empati terhadap kebutuhan masyarakat menjadi tantangan utama yang perlu diatasi untuk meningkatkan kualitas layanan. [20]

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan Hasil Penelitian yang dilakukan dengan judul Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa peneliti menyimpulkan bahwa, **Sarana Prasarana:** Terdapat kekurangan signifikan dalam sarana dan prasarana di Kantor Catatan Sipil (Capil), seperti antrean panjang, keterbatasan loket, dan infrastruktur yang tidak memadai, termasuk kurangnya tempat duduk di ruang tunggu. Masalah teknologi informasi seperti jaringan yang sering error juga mengganggu efisiensi layanan. **Reliabilitas:** Konsistensi waktu dalam proses pelayanan masih kurang memuaskan di Capil, dengan janji waktu yang sering tidak sesuai dengan kenyataan. Ketidakjelasan informasi persyaratan dokumen menciptakan kebingungan bagi masyarakat. Respons dan tanggapan terhadap masukan juga kurang memuaskan, tanpa tindak lanjut yang jelas. **Daya Tangkap:** Pelayanan petugas di Capil kurang efektif dalam menanggapi masalah yang terjadi. Respons yang lambat dan solusi yang kurang jelas menyebabkan kebingungan dan ketidakpuasan dari masyarakat. Tidak adanya pelatihan atau pengembangan diri bagi petugas juga menjadi kendala dalam meningkatkan pelayanan. Ketidakpuasan terhadap penanganan perubahan data KTP dan status pernikahan serta kurangnya empati dari beberapa petugas juga menjadi tantangan. **Empati:** Tanggapan terhadap masalah kurang memuaskan dengan respons yang lambat dan kurangnya informasi yang jelas. Ketidakjelasan dalam pelayanan, terutama dalam penjelasan teknis, menambah kebingungan masyarakat. Upaya petugas dalam memberikan pelayanan yang ramah masih terkendala oleh kurangnya empati terhadap kebutuhan atau kesulitan pengguna layanan, dengan responsivitas yang rendah dan fokus yang lebih pada proses administratif.[26]

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Agus Dwiyanto. 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- [2] A.Batinggi dan Badu Ahmad, 2009. *Manajemen Pelayanan Publik*, Yogyakarta, CV Andi Ofset.
- [3] Ardianto, Elvinaro. 2010. *Metode Penelitian untuk Public Relations Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung : Remaja Rosda Karya.
- [4] Mantiri, Jeane. "Peran Pendidikan dalam Menciptakan Sumber Daya Manusia Berkualitas di Provinsi Sulawesi Utara." *Jurnal Civic Education: Media Kajian Pancasila Dan Kewarganegaraan* 3.1 (2019)
- [5] Joko Widodo. 2001. *Etika Birokrasi Dalam Pelayanan Publik*, Citra. Malang.
- [6] Moenir. 2005. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara, Jakarta.
- [7] Pangkey, I., & Rantung, M.I.R (2023). *Manajemen Pelayanan Publik*. Penerbit Tahta Media.
- [8] Sinambela, P. L. 2018. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- [9] Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- [10] Heizer, J., and Render, B. (2011). *Operations Management*. 10th Edition. Pearson Education, Inc. New Jersey
- [11] Mukarom,Zaenal.,Muhibudin Wijaya Laksana. (2016).*Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Government and Good Governance*. Bandung: Pustaka Setia.
- [12] Afandi, P. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Konsep dan Indikator)*. Riau: Zanafa Publishing
- [13] Siswanto, H.B. 2005.*Pengantar Manajemen*. Jakarta STIM-LPMI
- [14] Santoso, Y. A. *Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Akte Kelahiran Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Jember*
- [15] Mukarom,Zaenal.,Muhibudin Wijaya Laksana. (2016). *Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Government and Good Governance*. Bandung: Pustaka Setia.

