

## Evaluasi Awal Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Provinsi Perspektif Warga Non-Medan

**M Ridho Sahputra<sup>1</sup> Parlaungan Gabriel Siahaan<sup>2</sup> Novridah Reanti Purba<sup>3</sup> Amalia Azzahra<sup>4</sup> Carles Syahputra Hulu<sup>5</sup> Fitriya Rosy<sup>6</sup> Peggy Mahara Dingga<sup>7</sup> Tia Ramadani<sup>8</sup>**

Program Studi Statistika, Universitas Negeri Medan, Indonesia<sup>1,2,3,4,5,6,7,8</sup>

Email: [mridho.4241260003@mhs.unimed.ac.id](mailto:mridho.4241260003@mhs.unimed.ac.id)<sup>1</sup> [parlaungansiahaan@unimed.ac.id](mailto:parlaungansiahaan@unimed.ac.id)<sup>2</sup>

[novridapurba1@gmail.com](mailto:novridapurba1@gmail.com)<sup>3</sup> [amaliaazzahra.4242260001@mhs.unimed.ac.id](mailto:amaliaazzahra.4242260001@mhs.unimed.ac.id)<sup>4</sup>

[carles.4243260037@mhs.unimed.ac.id](mailto:carles.4243260037@mhs.unimed.ac.id)<sup>5</sup> [fitriariosy.4243560001@mhs.unimed.ac.id](mailto:fitriariosy.4243560001@mhs.unimed.ac.id)<sup>6</sup>

[peggymahara.4241260019@mhs.unimed.ac.id](mailto:peggymahara.4241260019@mhs.unimed.ac.id)<sup>7</sup> [tiar.4241260016@mhs.unimed.ac.id](mailto:tiar.4241260016@mhs.unimed.ac.id)<sup>8</sup>

### Abstrak

Kualitas layanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Provinsi masih menjadi fokus perhatian, terutama bagi masyarakat di luar Medan yang sering mengalami proses layanan yang lambat, prosedur yang rumit, dan sikap petugas yang kurang ramah. Permasalahan ini mengakibatkan ketidakpuasan yang mendesak sehingga perlunya evaluasi untuk mengidentifikasi bagian layanan yang perlu diperbaiki. Penelitian ini dilakukan karena terdapat perbedaan antara standar layanan yang diharapkan dan pengalaman nyata yang dialami oleh masyarakat. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan observasi, kuesioner (angket), dan dokumentasi dengan melibatkan 35 responden dari warga Kabupaten Deli Serdang yang telah mengurus dokumen kependudukan di Disdukcapil Provinsi. Manfaat dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan teori mengenai pelayanan publik serta menjadi acuan praktis untuk pemerintah daerah dalam meningkatkan sistem pelayanan agar lebih sesuai dengan tuntutan masyarakat.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan Publik, Kepuasan Masyarakat, Administrasi Kependudukan

### Abstract

*The quality of public services at the Provincial Population and Civil Registry Office remains a focus of attention, especially for people outside Medan who often experience slow service, complicated procedures, and unfriendly staff. This problem has led to urgent dissatisfaction, highlighting the need for an evaluation to identify areas of service that need improvement. This research was conducted because there is a discrepancy between the expected service standards and the actual experiences of the community. The data collection techniques used in this study were observation, questionnaires, and documentation, involving 35 respondents from Deli Serdang Regency who had processed population documents at the Provincial Population and Civil Registry Office. The benefits of this study are expected to contribute to the development of theory on public services and serve as a practical reference for local governments in improving service systems to better meet the demands of the community.*

**Keywords:** Quality of Public Services, Public Satisfaction, Population Administration



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/).

## PENDAHULUAN

Pelayanan publik menurut (Haryati *et al.*, 2024: 1) adalah kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat dalam bentuk layanan, informasi, atau fasilitas yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan dan kualitas hidup masyarakat. Pelayanan publik mencakup berbagai sektor, seperti kesehatan, pendidikan, dan transportasi. Penelitian sebelumnya oleh (Kasihta & Sadat, 2020: 239–250) menyatakan bahwa salah satu masalah yang sangat penting adalah penyelenggaraan pelayanan publik. Hal ini disebabkan oleh fakta bahwa tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan terus meningkat sementara praktik penyelenggara pelayanan terus berlanjut. Sejauh ini, penelitian

tentang kualitas pelayanan publik di Disdukcapil masih berfokus pada pandangan warga yang tinggal di kota Medan. Namun, kelompok masyarakat yang berada di luar Medan seperti penduduk Kabupaten Deli Serdang sering kali menghadapi masalah yang berbeda, termasuk akses yang sulit, kurangnya informasi. Selain itu, pemerintah Kota Medan berusaha untuk memenuhi dan melindungi kebutuhan dan tuntutan masyarakat dengan mengeluarkan kebijakan program tentang pelayanan penerbitan Kartu Tanda Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), dan Akta Kelahiran, serta memberikan insentif kepada petugas yang melaksanakannya untuk memberikan layanan publik yang bermanfaat bagi masyarakat (Siregar & Kariono, 2014:22).

Sejauh ini, penelitian tentang kualitas pelayanan publik di Disdukcapil masih berfokus pada pandangan warga yang tinggal di kota Medan. Namun, kelompok masyarakat yang berada di luar Medan seperti penduduk Kabupaten Deli Serdang sering kali menghadapi masalah yang berbeda, termasuk akses yang sulit, kurangnya informasi. Berdasarkan data yang dikumpulkan oleh Ombudsman Sumatera Utara, laporan administrasi mencakup sekitar 4,98% dari 280 laporan yang diterima oleh Ombudsman Sumatera Utara pada 2017. Sebagaimana diputuskan dalam lokakarya nasional Ombudsman RI bersama *Civil Society Organization* (CSO) dari Indonesia beberapa waktu lalu, diskusi multi-pihak untuk layanan penting di Kota Medan dan Kabupaten Deli Serdang akan menjadi program kerjasama Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Utara dengan Aliansi Sumut Bersatu (ASB). Peristiwa tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara *das solen* (apa yang seharusnya: pelayanan publik yang cepat, ramah, dan tidak diskriminatif) dengan *das sein* (realitas yang dialami masyarakat, khususnya warga non-Medan). Evaluasi kualitas pelayanan publik dari perspektif warga non-Medan menjadi penting untuk mengidentifikasi kekurangan dan merancang rencana perbaikan yang menyeluruh. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran tentang kondisi pelayanan saat ini dan saran untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih inklusif.

### **Tinjauan Pustaka** **Pelayanan Publik**

Pelayanan publik dalam arti yang luas merupakan adalah proses pemenuhan kebutuhan masyarakat secara umum oleh lembaga birokrasi pemerintah. Dalam arti sempit, pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan oleh seorang praktisi pelayanan publik (aparatur pemerintah) kepada masyarakat secara tatap muka, seperti pengurusan surat menyurat administrasi pemerintahan, administrasi pembangunan, dan administrasi pelayanan kemasyarakatan (Maulidiah, 2014: 10). Dalam Undang-undang No. 25 Tahun 2009, batasan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Marwiyah, 2023:62). Sejalan dengan hal tersebut, (Winengan, 2021: 2) menyatakan bahwa dalam sistem administrasi publik, layanan masyarakat memegang peran yang sangat penting dalam berbagai aspek kehidupan masyarakat, serta berfungsi untuk memastikan keberlanjutan dan perkembangan masyarakat, bangsa, dan negara. Hal ini juga sejalan dengan (Fulthoni *et al.*, 2009: 19-21) yang menyatakan bahwa layanan publik yang berkualitas meliputi prinsip ketepatan, kejelasan, keterjangkauan, dan transparansi. Pada administrasi kependudukan, batas waktu penerbitan dokumen seperti KTP dan KK maksimal adalah 14 hari kerja, akta kelahiran 14 hari, serta akta kematian 3 hari kerja sejak seluruh persyaratan dipenuhi. Penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas tidak hanya bertujuan pada penyelesaian proses

administrasi, tetapi juga termasuk sikap petugas yang bersahabat, keterbukaan dalam memberikan informasi, serta kemudahan akses bagi semua kalangan masyarakat.

### **Kualitas Pelayanan**

Konsep kualitas pelayanan publik dapat dipahami dari berbagai sudut pandang. Menurut (Kurniati *et al.*, 2015: 1) kualitas pelayanan publik didefinisikan sebagai tingkat keunggulan pelayanan yang mampu memenuhi harapan masyarakat. Kualitas ini dapat dinilai melalui perbandingan antara ekspektasi pengguna layanan dengan kenyataan yang diterima. Selaras dengan hal tersebut, di Indonesia, usaha untuk meningkatkan kualitas layanan publik terus dilakukan, namun tantangan dalam pelaksanaan dan pengukuran kualitas layanan tetap menjadi perhatian utama. Salah satu inovasi terbaru adalah program Identitas Kependudukan Digital (IKD) (Lubis & Ginting, 2024: 104–105). Pembagian pelayanan publik oleh pemerintah kepada masyarakat sebenarnya merupakan konsekuensi dari fungsi pemerintah sebagai pelayan masyarakat. Oleh karena itu, posisi pemerintah dalam pelayanan publik sangat penting secara strategis karena akan menentukan sejauh mana pemerintah mampu memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat (Sellang, *et al.*, 2022: 50). Kinerja pegawai berperan besar dalam menentukan kualitas pelayanan publik. Hal ini sejalan dengan pendapat (Natalia *et al.*, 2024: 620–624), kinerja pegawai yang efektif merupakan salah satu faktor utama dalam menentukan kualitas layanan publik. Karyawan diharapkan dapat bekerja dengan profesionalisme, kecepatan, dan tanggung jawab. Sejalan dengan ketentuan dalam undang-undang, (Bimasakti & Susetyo, 2021:57) menyatakan bahwa standar pelayanan juga disebut sebagai Standar Prosedur Operasional (SOP), harus mencakup Maklumat Pelayanan, yang merupakan pernyataan tertulis yang berisi rincian kewajiban dan janji yang terkait dengan pelayanan publik.

### **Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP)**

Pemerintah telah mengembangkan kartu identitas khusus yang disebut e-KTP, yaitu kartu yang dibuat dengan komputer untuk membantu melacak informasi warga negara. Karena e-KTP dibuat dengan komputer, masyarakat akan lebih mudah dan cepat mendapatkan bantuan dari kantor-kantor pemerintah dan tempat-tempat lainnya (Hasanah *et al.*, 2021: 91–103). Pentingnya program E-KTP juga ditegaskan oleh (F. Lubis *et al.*, 2025: 1319–1326), yang menyatakan bahwa program E-KTP muncul sebagai solusi atas kelemahan dalam sistem administrasi kependudukan sebelumnya, di mana seseorang dapat memiliki lebih dari satu KTP akibat tidak adanya basis data terpadu yang mengelola informasi kependudukan secara nasional.

### **Kartu Keluarga**

Kartu keluarga adalah tanda pengenal khusus bagi sebuah keluarga. Kartu ini berisi informasi tentang siapa saja yang ada dalam keluarga, bagaimana hubungan kekerabatan mereka, dan berapa jumlah anggotanya. Setiap keluarga wajib memiliki kartu ini. Kartu ini berisi detail tentang kepala keluarga dan semua anggota keluarga lainnya (Pudyatmoko, 2009: 308). Kartu Keluarga (KK) adalah dokumen milik Pemerintah Daerah Propinsi, jadi tidak boleh diubah, diganti, atau ditambahkan apa pun yang ada di dalamnya. Setiap perubahan yang disebabkan oleh mutasi data atau biodata harus dilaporkan kepada Lurah setempat, dan Kartu Keluarga (KK) yang baru akan diterbitkan (Setianto, *et al.*, 2008: 5).

### **Akta Keluarga**

Akta kelahiran memiliki fungsi penting bagi administrasi kependudukan. Menurut (Febria, *et al.*, 2025: 36) menyatakan bahwa akta kelahiran yang dikeluarkan oleh Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai bukti sah mengenai status dan peristiwa kelahiran seseorang, dikenal sebagai dokumen resmi. Dokumen ini sangat penting karena membantu mendapatkan hak-hak dasar seperti kartu identitas dan kartu keluarga. Sebuah akta kelahiran diterbitkan oleh kantor catatan sipil dan berisi nama, tanggal lahir, nama orang tua, dan tandatangan pejabat yang berwenang. Setiap individu dapat menunjukkan hubungan hukum dengan kedua orangtuanya dengan memiliki akta kelahiran ini. Meskipun si anak lahir di luar perkawinan, akta kelahiran tetap harus diurus (Siswoesodiro & Dian, 2008: 14).

## **METODE PENELITIAN**

1. Jenis Penelitian. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif evaluatif. Metode kuantitatif dipilih karena tujuan dari penelitian ini adalah untuk menilai dan mengukur kualitas pelayanan publik dengan menggunakan data angka yang dapat dianalisis secara statistik sehingga dapat menghasilkan kesimpulan yang objektif dan dapat diterapkan secara luas.
2. Lokasi Penelitian. Lokasi penelitian dilaksanakan di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Provinsi Kota Medan yang beralamat di Jl. Iskandar Muda No.270, Petisah Tengah, Kec. Medan Petisah Kota Medan. Selain itu berada di wilayah luar Kota Medan yaitu kabupaten Deli Serdang, yang menjadi domisili bagi warga non- Medan yang terlibat sebagai responden dalam penelitian ini.
3. Populasi dan Sampel. Populasi penelitian ini adalah penduduk Kabupaten Deli Serdang yang pernah mengurus dokumen kependudukan di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Provinsi, dengan teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*. Sampel yang diamati dalam penelitian ini adalah 35 orang masyarakat yang pernah menggunakan layanan di Disdukcapil Provinsi.
4. Teknik Pengumpulan Data. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan cara melakukan kuesioner (angket), observasi, dan dokumentasi.
  - a. Kuesioner (Angket). Menurut (Rifkhan, 2023: 34) metode kuesioner juga dikenal sebagai angket, yaitu teknik pengumpulan data yang melibatkan penyebaran pertanyaan atau pernyataan kepada responden yang dipilih untuk penelitian. Dimensi, indikator, dan skala pengukuran yang dipertimbangkan saat membuat pertanyaan atau pernyataan harus dipertimbangkan.
  - b. Observasi. Menurut (Sugiarto, 2022: 158), observasi atau pengamatan adalah proses sistematis merekam pola perilaku aktual orang, benda, dan peristiwa yang terjadi apa adanya. Selama observasi, peneliti memperhatikan situasi penelitian dan mencatat dan merekam segala sesuatu yang berkaitan dengan objek penelitian untuk mendapatkan informasi yang diinginkan.
  - c. Dokumentasi. Berdasarkan sifatnya, metode dokumentasi terbagi atas dokumentasi pribadi maupun dokumentasi resmi. Dokumentasi pribadi adalah dokumen yang menjadi milik pribadi seseorang, bisa dalam bentuk gambar (foto), catatan-catatan harian, catatan pengamatan, pengalaman, maupun kepercayaannya. Dokumentasi resmi adalah dokumentasi yang dikeluarkan atau dibuat secara resmi (Yudawisastra, *et al.*, 2023:88).
5. Teknik Analisis Data. Data yang dikumpulkan melalui kuesioner akan diproses melalui beberapa langkah analisis, dimulai dengan uji Validitas untuk mengevaluasi sejauh mana item pertanyaan dalam kuesioner dapat mengukur variabel yang sedang diteliti, kemudian dilanjutkan dengan uji Reliabilitas untuk memastikan konsistensi jawaban dari responden. Selanjutnya dilakukan uji Chi-Square untuk melihat ada tidaknya hubungan yang signifikan antara variabel-variabel kategori dalam penelitian.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Variabel Penelitian

Setelah proses penyebaran kuesioner selesai dilakukan, tahap berikutnya adalah menentukan variabel-variabel yang akan digunakan dalam penelitian. Dalam hal ini, variabel diartikan sebagai elemen atau indikator dari isu yang diteliti. Penentuan variabel sangat penting agar analisis data dapat dilakukan secara terarah, menghasilkan pemahaman yang lengkap terukur mengenai inti permasalahan yang dikaji.

**Tabel 1. Variabel Penelitian**

No	Variabel	Jenis Variabel
1	X1	Kecepatan Proses Layanan
2	X2	Keramahan Petugas
3	X3	Efektivitas Prosedur
4	X4	Kepuasan Umum
5	X5	Keterbukaan Informasi
6	Y	Kepuasan Masyarakat non-Medan

Pada 14 aspek dari variabel ini akan disusun menjadi kuesioner yang akan diberikan kepada responden. Indikator-indikator itu akan dijabarkan menjadi sub-indikator yang akan dijawab oleh responden.

**Tabel 2. Indikator dan Sub Indikator Penelitian**

No	Variabel	Indikator	Skala
1	X1: Kecepatan Proses Layanan	1. Waktu pelayanan cepat 2. Tidak menunggu lama 3. Selesai tepat waktu	Likert 1-4
2	X2: Keramahan Petugas	1. Pelayanan dengan senang hati 2. Responden merasa dihargai	Likert 1-4
3	X3: Efektivitas Prosedur	1. Prosedur mudah dimengerti 2. Tidak membingungkan 3. Prosedur berjalan lancar	Likert 1-4
4	X4: Kepuasan Umum	1. Puas terhadap layanan 2. Layanan sesuai harapan 3. Pelayanan memuaskan	Likert 1-4
5	X5: Keterbukaan Informasi	1. Informasi jelas 2. Informasi cukup 3. Informasi mudah diakses	Likert 1-4

### Deskripsi Variabel

Untuk memahami sudut pandang responden tentang cepatnya proses layanan, sejumlah pertanyaan diajukan mengenai ketepatan waktu, kelancaran prosedur, dan keramahan petugas dalam melayani. Hasil tanggapan responden dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 3. Deskripsi Variabel Kecepatan Proses Layanan (X1)**

Jawaban	Frekuensi	Persentase	Jumlah Skor
STS= 1	0	0%	0
TS= 2	8	22,86%	16
S= 3	26	74,29%	78
SS= 4	1	2,86%	4
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>100%</b>	<b>98</b>

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa dari 35 responden, mayoritas memberikan jawaban Setuju (S) sebanyak 26 orang (74,29%) dengan jumlah skor 78. Selanjutnya, terdapat 8 responden (22,86%) yang menjawab Tidak Setuju (TS) dengan jumlah skor 16, serta 1 responden (2,86%) yang menjawab Sangat Setuju (SS) dengan jumlah skor 4. Tidak ada responden yang menjawab Sangat Tidak Setuju (STS). Untuk memahami sudut pandang responden mengenai keramahan petugas dalam memberikan layanan, beberapa pertanyaan ditanyakan terkait dengan sikap sopan, keramahan, kesabaran, dan keterampilan komunikasi petugas saat berkomunikasi dengan masyarakat. Jawaban responden mengenai aspek ini dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 4. Deskripsi Variabel Keramahan Petugas (X2)**

Jawaban	Frekuensi	Persentase	Jumlah Skor
STS= 1	0	0%	0
TS= 2	2	5,71%	4
S= 3	29	2,86%	87
SS= 4	4	11,43%	16
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>100%</b>	<b>107</b>

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa dari 35 responden, mayoritas memberikan jawaban Setuju (S) sebanyak 29 orang (82,86%) dengan jumlah skor 87. Selanjutnya, sebanyak 4 responden (11,43%) memberikan jawaban Sangat Setuju (SS) dengan jumlah skor 16, serta 2 responden (5,71%) yang menjawab Tidak Setuju (TS) dengan jumlah skor 4. Tidak ada responden yang menjawab Sangat Tidak Setuju (STS). Untuk mengetahui pandangan responden mengenai efektivitas prosedur layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil), diajukan sejumlah pertanyaan yang berkaitan dengan kejelasan prosedur, kepatuhan pelaksanaan, serta kesesuaian dengan standar pelayanan. Jawaban responden terhadap pertanyaan tersebut dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 5. Deskripsi Variabel Efektivitas Prosedur(X3)**

Jawaban	Frekuensi	Persentase	Jumlah Skor
STS= 1	0	0%	0
TS= 2	2	5,71%	4
S= 3	29	82,86%	87
SS= 4	4	11,43%	16
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>100%</b>	<b>107</b>

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden memberikan jawaban Setuju (S) sebanyak 29 orang (82,86%) dengan jumlah skor 87. Selanjutnya, terdapat 4 responden (11,43%) menjawab Sangat Setuju (SS) dengan skor 16. Tidak ada responden yang memberikan jawaban Sangat Tidak Setuju (STS). Untuk mengetahui pandangan responden mengenai kepuasan umum terhadap layanan di Dukcapil, diajukan sejumlah pertanyaan yang berkaitan dengan persepsi kepuasan secara keseluruhan. Jawaban responden terhadap pertanyaan tersebut dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 6. Deskripsi Variabel Kepuasan Umum (X4)**

Jawaban	Frekuensi	Persentase	Jumlah Skor
STS= 1	1	2,86%	1
TS= 2	4	11,53%	8
S= 3	30	85,71%	90

SS= 4	0	0%	0
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>100%</b>	<b>99</b>

Berdasarkan tabel di atas, sebanyak 30 orang (85,71%) dari total responden menyatakan Setuju (S) dengan total skor 90. Selanjutnya, terdapat 4 responden (11,43%) yang memilih Tidak Setuju (TS) dengan skor 8, serta 1 responden (2,86%) memberikan jawaban Sangat Tidak Setuju (STS) dengan skor 1. Tidak ada responden yang memberikan jawaban Sangat Setuju (SS). Untuk mengetahui pandangan responden mengenai keterbukaan informasi layanan di Dukcapil, digunakan tiga indikator, yaitu informasi yang disampaikan jelas, informasi yang diberikan cukup, dan informasi mudah diakses oleh masyarakat. Jawaban responden terhadap pertanyaan tersebut dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 7. Deskripsi Variabel Keterbukaan Informasi (X5)**

Jawaban	Frekuensi	Persentase	Jumlah Skor
STS= 1	0	0%	0
TS= 2	1	2,86%	2
S= 3	33	94,29%	99
SS= 4	1	2,86%	4
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>100%</b>	<b>105</b>

Berdasarkan data yang terdapat pada di atas, mayoritas responden memberikan tanggapan Setuju (S) sebanyak 33 orang (94,29%) dengan total skor 99. Sebagian kecil responden menjawab Sangat Setuju (SS) hanya 1 orang (2,86%) dengan skor 4, serta terdapat 1 responden juga (2,86%) yang menjawab Tidak Setuju (TS) dengan jumlah skor 2. Tidak ada responden yang menjawab Sangat Tidak Setuju (STS).

## Analisis Data

### Uji Validitas

Uji validitas adalah uji yang berfungsi untuk melihat apakah suatu alat ukur tersebut valid atau tidak valid. Alat ukur yang dimaksud disini merupakan pertanyaan-pertanyaan yang ada dalam kuesioner. Suatu kuesioner dinyatakan valid apabila pertanyaan-pertanyaan di dalamnya mampu mengukur secara tepat apa yang hendak diukur Dengan jumlah responden (N) sebanyak 35, maka  $df = 33$  dan nilai  $r$ -tabel yang diperoleh adalah 0,2826. Suatu item dinyatakan valid jika nilai  $r$ -hitung >  $r$ -tabel (0,2826) dan nilai signifikansi (*sig. 2-tailed*) < 0,05. Hasil perhitungan selengkapnya disajikan pada tabel berikut.

**Tabel 8. Hasil Uji Validitas Butir Pertanyaan untuk Variabel X1, X2, dan X3**

No	Variabel	Indikator	r-hitung	r-tabel	Keterangan
1	Kecapatan Proses Layanan	X1.1	1	0,2826	Valid
		X1.2	0,564	0,2826	Valid
		X1.3	0,520	0,2826	Valid
2	Keramahan petugas	X2.1	0,343	0,2826	Valid
		X2.2	0,341	0,2826	Valid
3	Efektivitas Prosedur	X3.1	0,399	0,2826	Valid
		X3.2	0,536	0,2826	Valid
		X3.3	0,294	0,2826	Valid

Berdasarkan hasil tersebut, dapat diinterpretasikan bahwa seluruh butir pertanyaan menunjukkan koefisien korelasi yang positif dan signifikan terhadap total skor variabelnya. Hal ini mengindikasikan bahwa item-item tersebut valid dan layak digunakan untuk

pengukuran lebih lanjut karena mampu mengukur konstruk variabel yang dimaksud secara konsisten.

### Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau diandalkan. Sehingga uji reliabilitas dapat digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat ukur tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang. Alat ukur dikatakan reliabel jika menghasilkan hasil yang sama meskipun dilakukan pengukuran berkali-kali. Hasil Uji Reliabilitas dapat dilihat dari tabel dibawah ini.

**Tabel 9. Hasil Uji Reliabilitas**

Reliabilitas Statistik	Nilai
Cronbach's Alpha	0,852
Jumlah Item (No of Items)	8

Berdasarkan hasil pengolahan data, diperoleh nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,852. Merujuk pada kriteria reliabilitas, nilai tersebut berada pada interval 0,80 – 0,90 yang menunjukkan bahwa instrumen secara keseluruhan memiliki tingkat keandalan yang sangat reliabel. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kuesioner yang digunakan telah konsisten dan layak digunakan untuk pengukuran lebih lanjut.

### Uji Chi-Square

Uji Chi-Square merupakan salah satu teknik analisis statistik yang digunakan untuk mengetahui ada tidaknya hubungan antara dua variabel kategorikal. Dalam penelitian ini, uji Chi-Square digunakan untuk melihat hubungan antara variabel X1 (kecepatan proses layanan) dengan variabel Y (kepuasan masyarakat non-Medan), X2 (keramahan petugas) dengan variabel Y (kepuasan masyarakat non-Medan) X3 (efektivitas prosedur) dengan variabel Y (kepuasan masyarakat non-Medan).

- H0: Tidak terdapat pengaruh signifikan antara kecepatan proses layanan, keramahan petugas, dan efektivitas prosedur terhadap kepuasan masyarakat non-Medan di kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Provinsi.
- H1: Terdapat pengaruh signifikan kecepatan proses layanan, keramahan petugas, dan efektivitas prosedur terhadap kepuasan masyarakat non-Medan di kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Provinsi.

Analisis hubungan antara variabel X1 (kecepatan proses layanan) dengan variabel Y (kepuasan masyarakat non-Medan):

**Tabel 10. Hasil Uji Chi-Square (X1)**

Statistik Uji	Nilai	Df	Sig. (2-tailed)
Pearson Chi-Square	7,656	4	0,105
Likelihood Ratio	6,287	4	0,179
Linear-by-Linear Association	4,074	1	0,044
N of Valid Cases	35		

Setelah dilakukan analisis uji Chi-Square, diperoleh nilai *Pearson Chi-Square* = 7,656 dengan signifikansi (*Asymp. Sig.*) = 0,105 (> 0,05). Hal ini berarti secara umum hubungan antara kecepatan layanan dengan kepuasan masyarakat non-Medan tidak signifikan pada taraf kepercayaan 95%. Analisis hubungan antara variabel X2 (keramahan petugas) dengan variabel Y (kepuasan masyarakat non-Medan):

**Tabel 11. Hasil Uji Ch-Square (X2)**

Statistik Uji	Nilai	df	Sig. (2-tailed)
Pearson Chi-Square	11,315	4	0,023
Likelihood Ratio	5,92	4	0,205
Linear-by-Linear Association	4,595	1	0,032
N of Valid Cases	35		

Berdasarkan tabel uji Chi-Square di atas, diperoleh nilai *Pearson Chi-Square* sebesar 11,315 dengan signifikansi 0,023 ( $< 0,05$ ). Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara keramahan petugas dengan kepuasan masyarakat non-Medan. Artinya, perbedaan tingkat kepuasan masyarakat non-Medan tidak terjadi secara kebetulan, tetapi memang dipengaruhi oleh tingkat keramahan petugas dalam memberikan layanan. Analisis hubungan antara variabel X3 (efektivitas prosedur) dengan variabel Y (kepuasan masyarakat non-Medan):

**Tabel 12. Hasil Uji Chi-Square (X3)**

Statistik Uji	Nilai	Df	Sig. (2-tailed)
Pearson Chi-Square	11,725	4	0,020
Likelihood Ratio	6,537	4	0,162
Linear-by-Linear Association	4,541	1	0,033
N of Valid Cases	35		

Berdasarkan di atas, diperoleh nilai *Pearson Chi-Square* sebesar 11,725 dengan signifikansi 0,020 ( $< 0,05$ ). Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara efektivitas prosedur dengan kepuasan masyarakat non-Medan. Artinya, perbedaan tingkat kepuasan masyarakat non-Medan tidak terjadi secara kebetulan, tetapi memang dipengaruhi oleh seberapa efektif prosedur pelayanan yang mereka alami.

### Uji Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif dilakukan untuk mendapatkan pemahaman menyeluruh mengenai penilaian yang diberikan responden terkait kualitas layanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Provinsi dari sudut pandang masyarakat non Medan. Nilai *mean* dipakai sebagai ukuran yang merepresentasikan kecenderungan jawaban responden terhadap variabel yang diteliti, termasuk Kepuasan Umum (X4) dan Keterbukaan Informasi (X5). Semakin tinggi nilai *mean* yang diperoleh, itu menandakan bahwa penilaian responden terhadap kualitas pelayanan yang diberikan semakin positif.

**Tabel 13. Hasil Rata-Rata X4 dan X5**

Variabel	Indikator Variabel	Rata-rata (mean)
X4: Kepuasan Umum	X4.1	2,8286
	X4.2	2,7714
	X4.3	2,8000
X5: Keterbukaan Informasi	X5.1	2,8286
	X5.2	2,8571
	X5.3	2,9714

Berdasarkan analisis deskriptif yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa nilai rata-rata dari responden untuk indikator variabel Kepuasan Umum (X4) dan Keterbukaan Informasi (X5) berkisar antara 2,82 hingga 2,97. Ini menunjukkan bahwa umumnya, responden menilai kualitas layanan publik yang mereka terima dalam kategori cukup baik.

## **Pembahasan**

Pembahasan dalam penelitian ini mengkaji standar pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Provinsi dari perspektif warga non-Medan, dengan menilai faktor-faktor seperti kecepatan layanan, sikap petugas, efektivitas prosedur, tingkat kepuasan, dan transparansi informasi. Pada variabel kecepatan layanan (X1), sebagian besar responden merasakan bahwa layanan cukup cepat, meskipun ada juga yang mengalami keterlambatan. Analisis statistik mengindikasikan bahwa semakin cepat layanan, semakin tinggi kepuasan masyarakat, yang sejalan dengan dimensi responsif dalam teori kualitas pelayanan. Variabel sikap petugas (X2) dan efektivitas prosedur (X3) menunjukkan hubungan yang signifikan dengan tingkat kepuasan, yang mendukung konsep empati serta keandalan dalam teori SERVQUAL. Hasil uji Chi-Square menunjukkan bahwa variabel kecepatan layanan (X1) tidak memiliki signifikansi secara kategori ( $p = 0,105 > 0,05$ ), sehingga hipotesis nol diterima, meskipun analisis *Linear-by-Linear Association* menunjukkan adanya signifikansi ( $p = 0,044$ ). Di sisi lain, sikap petugas (X2) dan efektivitas prosedur (X3) terbukti memiliki pengaruh yang signifikan ( $p = 0,023$  dan  $p = 0,020$ ).

Pada variabel yang mengukur tingkat kepuasan umum (X4), nilai rata-ratanya adalah 2,8, yang menunjukkan bahwa masyarakat cukup senang dengan layanan yang diberikan, walaupun indikator X4.2 (2,77) masih perlu ditingkatkan. Untuk variabel transparansi informasi (X5), rata-ratanya mendekati 3,0, yang menunjukkan bahwa informasi yang tersedia sudah cukup jelas, transparan, dan mudah dijangkau. Keterbukaan informasi ini sangat penting untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap lembaga publik. Secara keseluruhan, kualitas layanan publik di Disdukcapil Provinsi, menurut pandangan warga non-Medan, dianggap cukup baik, dengan keramahan petugas dan efisiensi prosedur sebagai faktor penting dalam kepuasan masyarakat. Penelitian ini menyarankan agar layanan publik ditingkatkan dengan penekanan pada percepatan proses, tanpa mengurangi keramahan petugas, kejelasan prosedur, serta transparansi informasi yang sudah ada. Peningkatan konsistensi dalam kecepatan layanan menjadi fokus utama untuk meningkatkan kepuasan masyarakat secara keseluruhan.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian "*Evaluasi Awal Kualitas Pelayanan Publik di Disdukcapil Provinsi Perspektif Warga Non-Medan*" menunjukkan bahwa kualitas layanan dinilai cukup baik. Kecepatan proses layanan belum berpengaruh signifikan secara statistik, namun tetap berkorelasi positif dengan kepuasan. Faktor utama yang memengaruhi kepuasan adalah keramahan petugas serta keterbukaan informasi yang dinilai memadai. Secara umum, tingkat kepuasan masih dalam kategori cukup puas sehingga masih perlu perbaikan

## **Saran**

Berdasarkan hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Provinsi perlu meningkatkan layanan publik dengan menyederhanakan prosedur serta mengoptimalkan teknologi digital. Keramahan petugas harus dipertahankan melalui pelatihan, sementara keterbukaan informasi diperluas lewat media langsung maupun digital. Dengan langkah ini, pelayanan publik diharapkan semakin efisien, efektif, dan sesuai harapan masyarakat.

## **DAFTAR PUSTAKA**

Bimasakti, M. A., & Susetyo, H. (2021). *Aspek-Aspek Hukum Dalam Pelayanan Publik Pasca Undang-Undang Cipta Kerja*. Jakarta: Badan Penerbit, Fakultas Hukum Universitas Indonesia.

- Febria, R. R., Fathirrahman, M. A., Alfadino, M. F., Adriaman, M., Nengsih, N., Anastasya, V., Achira, B. D., Wulandari, P., Geanra, N. A., Al Faruqi, N. H., Ramadhani, S. M., Al-Falah, A., & Olivia, A. (2025). *Hukum Perdata Indonesia*. Padang: CV. Gita Lentera.
- Fulthoni, R. A., Aminah, S., & Sihombing, U. P. (2009). *Memahami Kebijakan Administrasi Kependudukan*. Jakarta Selatan: The Indonesian Legal Resource Center (ILRC).
- Haryati, E., Rosmiati, M., Mustofa, A., Chaidir, J., Djajasinga, N. D., Muda, L. S., Suacana, I. W. G., & Vanchapo, A. R. (2024). *Pengantar Pelayanan Publik*. Batam: CV Rey Media Grafika.
- Hasanah, S. N., Damanhuri, & Juwandi, R. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Dalam Konteks Pembuatan Ktp Elektronik Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Serang Pada Tahun 2021. *Jurnal Kewarganegaraan*, 6(1), 13.
- Kasihta, N. B., & Sadat, A. (2020). Kualitas pelayanan publik bidang administrasi Kependudukan di kantor kelurahan teladan barat Kecamatan medan kota. *Inspirasi; Jurnal-Ilmu Sosial*, 17(1), 239–250.
- Kurniati, I. D., Setiawan, R., Rohmani, A., Lahdji, A., Tajally, A., Ratnaningrum, K., Basuki, R., Reviewer, S., & Wahab, Z. (2015). *Buku Ajar*. Malang: Universitas Muhammadiyah Semarang.
- Lubis, F., Suharyanto, A., & Batubara, B. M. (2025). Kualitas Pelayanan Publik dalam Pengurusan E-KTP di Kecamatan Medan Baru Kota Medan. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 7(4), 1319–1326. <https://doi.org/10.34007/jehss.v7i4.2633>
- Lubis, T. A., & Ginting, W. O. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Penggunaan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Medan. *Jurnal Administrasi Publik*, 10(2), 104–108.
- Marwiyah, S. (2023). *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Era Digitalisasi*. Probolinggo: CV.Mitra Ilmu.
- Maulidiah, S. (2014). *Pelayanan Publik, Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan*. Bandung: Indra Prahasta.
- Natalia, Tampubolon, K., & Zsazsa, C. S. K. M. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Dan Efektivitas Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Melalui Partisipasi Masyarakat Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Medan Padang N, Tampubolon K, Sah Kha Mei Zsazsa C : Pengaruh Kualitas. 7(2).
- Pudyatmoko, Y. S. (2009). *Perizinan Problem dan Upaya Pembenahan*. Penerbit Andi.
- Rifkhan. (2023). *Pedoman Metodologi Penelitian Data Panel Dan Kuesioner*. Indramayu: Penerbit Adab.
- Sellang, K., Jamaluddin., & Mustanir, A. (2022). *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dimensi, Konsep, Indikator dan Implementasinya*. Pasuruan: Penerbit Qiara Media.
- Setianto, A. Y., Jehani, L., Budiman, N., Jehadun, L., & Nemen, A. (2008). *Panduan Lengkap Mengurus Segala Dokumen Perijinan, Pribadi, KELUARGA, Bisnis & Pendidikan*. Jakarta: Niaga Swadaya.
- Siswosoediro, H. S. (2008). *Mengurus Surat-Surat Kependudukan (Identitas Diri)*. Jakarta Selatan: Visimedia.
- Sugiarto. (2022). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Winengan. (2021). *Pelayanan Publik: Media Interaksi Pemerintah Dan Masyarakat*. Mataram: Penerbit Sanabil.
- Yudawisastra, H. G., Harinie, L. T., Wau, A., Martins, L. V., Pesiwarissa, L. F., Sari, D. F., Hurdawaty, R., Nugroho, H. S., Kumagaya, J. P., Safarida, N., Puspitasari, M., Misno, & Darsana, I. M. (2023). *Metodologi penelitian*. Yogyakarta: CV. Intelektual Manifes Media.