

**KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN
DI KANTOR KECAMATAN MARIKIT KABUPATEN
KATINGAN**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1)
Jurusan Ilmu Pemerintahan



Oleh :

**SARLILA KUSUMAWATI
NIM. 193030703136**

**JURUSAN ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS PALANGKA RAYA
2026**

**KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN
DI KANTOR KECAMATAN MARIKIT KABUPATEN
KATINGAN**

SKRIPSI

Diajukan kepada
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Palangka Raya
Untuk memenuhi salah satu persyaratan Memperoleh Gelar
Sarjana Strata Satu (S1)

Oleh:
SARLILA KUSUMAWATI
NIM. 193030703136

**JURUSAN ILMU PEMERINTAH
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS PALANGKARAYA
TAHUN 2026**

HALAMAN PERSETUJUAN

**KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI
KANTOR KECAMATAN MARIKIT KABUPATEN KATINGAN**

Disusun oleh :

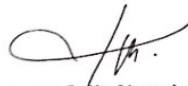
SARLILA KUSUMAWATI
NIM. 193030703136

Jurusan Ilmu Pemerintahan

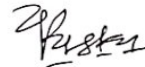
Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing :

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping



Purnama Julia Utami, S.IP., M.IP
NIP.19890712 201903 2 024
Tanggal:



Rizki Masvahbandi, S.Sos., M.IP
NIP. 198903182024061001
Tanggal :

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

Disusun oleh :

SARLILA KUSUMAWATI

NIM. 193030703136

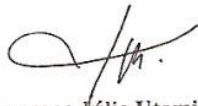
Telah di uji dan dinyatakan lulus dalam Sidang Skripsi

Pada Tanggal, 23 Februari 2026

Telah disetujui oleh :

Ketua Tim Penguji

Anggota Penguji



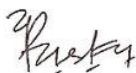
Purnama Jilia Utami, S.IP., M.IP
NIP.19890712 201903 2 024



Dr. Yunita Asmawati, S.IP., M.Si
NIP. 199001022008122001

Sekretari Tim Penguji

Anggota Penguji



Rizki Masvabandi, S.Sos., M.IP
NIP. 198903182024061001



Ahmad Robi Ul'zikri, M.I.P.
NIP. 199707162024061001

Palangka Raya, 21 April 2026

Mengetahui :

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Palangka Raya



Prof. Bayu Khama, S.T., MBA., Ph.D

NIP. 197901052010121001

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

SARLILA KUSUMAWATI

NIM.193030703136

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi berjudul **“Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Kecamatan Marikit Kabupaten Katingan”** adalah betul-betul karya sendiri dari hasil penelitian yang saya lakukan. dan hal-hal yang bukan karya saya dalam penulisan skripsi tersebut diberikan tanda citasi dan ditunjukkan dalam Daftar Pustaka.

Apabila dikemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima Sanksi Akademik berupa pencabutan skripsi dan gelar yang saya peroleh dari Proposal skripsi tersebut.

PalangkaRaya, Februari 2026



SARLILA KUSUMAWATI

NIM. 193030703136

ABSTRAK

Sarlila Kusumawati, 193030703136: Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kantor Kecamatan Marikit Kabupaten Katingan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Marikit, Desa Tumbang Hiran, Kabupaten Katingan, serta mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat dalam penyelenggaraannya. Pelayanan administrasi kependudukan memiliki peran strategis dalam memperkuat efektivitas layanan dasar pemerintah serta menumbuhkan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja aparatur. Metode yang digunakan adalah pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara mendalam, observasi langsung, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan melalui reduksi, penyajian, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Marikit berada pada kategori cukup baik berdasarkan lima indikator SERVQUAL, yaitu Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy. Pada indikator Tangible, fasilitas fisik dinilai cukup memadai meskipun masih terkendala keterbatasan kursi tunggu dan jaringan internet. Indikator Reliability tercermin dari pelaksanaan SOP yang konsisten dan minim kesalahan dokumen, meskipun kecepatan layanan dipengaruhi kondisi teknis. Responsiveness pegawai berada pada kategori baik melalui sikap sigap, komunikasi yang transparan, dan upaya memberikan solusi saat terjadi gangguan sistem. Indikator Assurance menunjukkan tingkat kompetensi dan profesionalitas pegawai yang mampu memberikan kejelasan informasi, ketelitian dalam verifikasi, serta jaminan proses layanan yang sesuai ketentuan sehingga meningkatkan rasa aman masyarakat. Sementara indikator Empathy tampak dari sikap ramah, perhatian individual, dan keberpihakan pada kelompok rentan seperti lansia dan penyandang disabilitas. Faktor pendukung utama pelayanan meliputi kompetensi pegawai, koordinasi internal, fasilitas layanan yang relatif lengkap, serta dukungan pemerintah daerah. Adapun faktor penghambat mencakup gangguan jaringan internet, keterbatasan sarana prasarana, lokasi geografis yang cukup jauh dari pusat kabupaten, serta kurangnya pemahaman masyarakat mengenai kelengkapan berkas. Secara keseluruhan, kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Marikit cukup baik, namun peningkatan infrastruktur dan pembenahan fasilitas fisik masih diperlukan untuk mencapai pelayanan yang lebih efektif, cepat, dan responsif.

Kata kunci: pelayanan publik, administrasi kependudukan, kualitas pelayanan, kecamatan Marikit, SERVQUAL.

ABSTRACT

Sarlila Kusumawati, 193030703136: *The Quality of Population Administration Services at the Marikit District Office, Katingan Regency.*

This study aims to analyze the quality of population administration services at the Marikit District Office, Tumbang Hiran Village, Katingan Regency, and to identify the supporting and inhibiting factors in its implementation. Population administration services play a strategic role in strengthening the effectiveness of basic government services and fostering public trust in bureaucratic performance. The research employs a descriptive qualitative approach with data collection techniques consisting of in-depth interviews, direct observation, and documentation. Data analysis was conducted through reduction, presentation, and conclusion drawing. The findings show that the quality of population administration services in Marikit District is categorized as fairly good based on five SERVQUAL indicators: Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy. The Tangible indicator reveals that physical facilities are adequate, although constrained by limited waiting seats and unstable internet connectivity. Reliability is reflected in the consistent implementation of Standard Operating Procedures (SOP) and the low number of document errors, despite service speed being affected by technical issues. The Responsiveness indicator demonstrates good performance, evident from the staff's readiness, transparent communication, and provision of solutions during system disruptions. The Assurance indicator highlights staff competence and professionalism in providing clear information, accurate verification, and service processes that comply with regulations, which enhances public confidence. The Empathy indicator appears in the staff's courteous attitude, individual attention, and prioritization of vulnerable groups such as the elderly and persons with disabilities. Supporting factors include staff competence, strong internal coordination, adequate service facilities, and support from the local government. Inhibiting factors comprise unstable internet networks, limited infrastructure, geographical distance from the regency center, and the lack of public understanding regarding document requirements. Overall, the quality of population administration services in Marikit District is considered fairly good; however, improvements in infrastructure and facilities are necessary to achieve faster, more effective, and more responsive services.

Keywords: *public service, population administration, service quality, Marikit District, SERVQUAL.*

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto

“Jika Bukan Karena Allah Yang Memampukan, Aku Mungkin Sudah Lama Menyerah”

“Allah Memang Tidak Menjanjikan Hidupmu Akan slalu mudah, tapi dua kali Allah berjanji bahwa :”Fa inna ma’al usri yusra”

(QS. Al Insyirah 94:5-6)

“Setiap orang mempunyai rute hidupnya masing – masing, kamu tidak tertinggal oleh siapapun, dan kamu tidak mendahului siapapun”

(Ginanti Rahmadini)

Persembahan

Alhamdulillahirabbil alamin, ku persembahkan karya sederhana ini untuk orang-orang yang ku kasihi dan kusayangi. Karya ini merupakan bentuk rasa syukur saya dengan perasaan bahagia dan rasa hormat , penuh cinta dan kasih serta terimakasih ku persembahkan dan ku hadiahkan kepada :

1. Alm Ayahku tercinta Muhamad Satibi, yang sudah 4 tahun meninggalkan penulis namun Rasa sayang kepada beliau tidak pernah berkurang, terimakasih banyak atas semua perjuangan semasa hidupmu yang diberikan kepada penulis. Semoga ayah bangga denganjuanganku, skripsi ini penulis persembahkan kepada cinta pertamaku. I will always miss you
2. Pintu surga dan panutanku, ibundaku tercinta Norfitriyah perempuan hebat yang menjadi tulang punggung keluarga sekaligus menjalankan dua peran orang tua bagi 3 orang anaknya. Terimakasih sebesar-besarnya penulis ucapkan kepada beliau atas segala bentuk pengorbanan, bantuan, semangat dan doa yang diberikan selamaini, Terimakasih sudah selalu menemani penulis sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini. ILY
3. Kedua adikku Rendra dan Salwa. Terimakasih sudah ikut serta dalam proses penulis menempuh pendidikan selamaini, terimakasih atas semangat, doa, dan cinta yang slalu diberikan kepada penulis Tumbuhlah menjadi versi yang lebih baik dan hebat adik-adikku.
4. Seluruh keluarga tercintaku kakek, nenek, tante, om dan saudara sepupuku yang sudah slalu mendoakan dan menyayangi penulis dengan tulus
5. Kepada seseorang yang takkalah pentingnya yang tidak bisa penulis

sebutkan namanya. Terimakasih sudah menjadi bagian dari perjuangan hidup penulis terimakasih sudah menjadi rumah, pendamping dalam segalahal dan mendukung serta mendengarkan keluh kesah, Terimakasih atas rasa sabar, rasa cinta dan kasih sayang serta doa untuk diriku. Semoga Allah memberikan berkah dalam segala hal.

6. Terimakasih kepada sahabat sedari kecil penulis Normila Sari Amd. Keb dan Selfina yang juga slalu memberikan bantuan dan semangat untuk penulis.
7. Terimakasih untuk sahabat seperjuanganku diperantauan Elia Septiana, S.P, Lena Tria Ningsih, S.IP, Jeje, dan Ayu yang slalu memberikan semangat, dukungan tiada hentinya dan bantuan dalam segalahal selama menyelesaikan skripsi ini
8. Last but not least, I wanna thank me, i wana thank me for believing in me. Sarlila Kusumawati, Terimakasih atas segala kerja keras dan semangatnya sehingga mampu bertahan dan terus melangkah sejauh ini. Meskipun jalannya terasa begitu berat, **Saya bangga Pada Diri saya sendiri**. Kepadanya untuk raga yang tetap kuat hati yang slalu tegar, Mari bekerjasama untuk lebih berkembang lagi menjadi pribadi yang lebih baik dari hari kehari.

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan karunia-Nya maka penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kantor Kecamatan Marikit Kabupaten Katingan”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat mencapai gelar Sarjana Stara (S-1).

Keberhasilan penulisan skripsi ini tidak lepas dari bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Bhayu Rhama, ST.,MBA.,Ph.D selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah memberikan masukan dan bimbingan dalam penyelesaian skripsi ini.
2. Ibu Purnama Julia Utami, S.IP., M.IP selaku pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dalam penyelesaian proposal skripsi ini.
3. Bapak Rizki Masyahbandi, S.Sos., M.IP Selaku Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan selama dalam penyelesaian skripsi ini.
4. Ibu selaku Penguji yang telah memberikan saran dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Seluruh Dosen dan Tata Usaha Jurusan Ilmu Pemerintahan .

Penulis,

2026

Sarlila Kusumawati
NIM. 193030703136

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERNYUATAAN	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
2.1 Rumusan Masalah	6
3.1 Tujuan Penelitian	6
4.1 Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Kualitas Pelayanan Publik	9
2.2 Fokus Penelitian	20
2.3 Deskripsi Fokus Penelitian	21
2.4 Penelitian Terdahulu	21
2.5 Kerangka Berpikir	31
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Jenis Penelitian	34
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	35
3.3 Sumber Data Penelitian	35
3.3.1 Data Primer	35
3.3.2 Data Sekunder	36
3.4 Teknik Pengumpulan Data	36
3.4.1 Metode Observasi	36
3.4.2 Metode Wawancara	36
3.4.3 Dokumentasi	37

3.5 Teknik Analisis Data	37
3.5.1 Pengumpulan Data	37
3.5.2 Reduksi Data	37
3.5.3 Kesimpulan Data/Verifikasi.....	37
BAB IV HASIL PENELITIAN	
4.1 Gambaran Obyek Penelitian.....	39
4.1.1 Profil Kecamatan Marikit.....	39
4.1.2 Visi dan Misi Kecamatan Marikit	40
4.1.3 Struktur Organisasi Kecamatan Marikit	41
4.1.4 Demografi Kecamatan Marikit	43
4.1.5 Fasilitas Pendidikan di Kecamatan Marikit	43
4.1.6 Sarana dan Prasarana Kecamatan Marikit.....	43
4.2 Hasil dan Temuan Penelitian.....	44
4.2.1 Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Kecamatan Marikit	44
4.2.1.1 Aspek <i>Tangible</i> (Bukti Langsung).....	45
4.2.1.2 Aspek <i>Reliability</i> (Kehandalan).....	47
4.2.1.3 Aspek <i>Responsiveness</i> (Daya tanggap).....	50
4.2.1.4 Aspek <i>Empati</i> (Empathy)	52
4.2.1.5 Aspek <i>Assurance</i> (Jaminan)	54
4.2.2 Faktor Pendukung dan Penghambat pada Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Kecamatan Marikit.....	57
4.2.2.1 Faktor Pendukung	57
4.2.2.2 Faktor Penghambat	59
BAB V PEMBAHASAN	
5.1 Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Kecamatan Marikit	62
5.1.1 Aspek <i>Tangible</i> (Bukti Langsung).....	62
5.1.2 Aspek <i>Reliability</i> (Kehandalan)	68
5.1.3 Aspek <i>Responsiveness</i> (Daya tanggap).....	74
5.1.4 Aspek <i>Empati</i> (Empathy).....	78
5.1.5 Aspek <i>Assurance</i> (Jaminan).....	80

5.2 Faktor Pendukung dan Penghambat pada Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Kecamatan Marikit.....	89
5.2.1 Faktor Pendukung	89
5.2.2 Faktor Penghambat	93
BAB VI PENUTUP	
6.1 Kesimpulan.....	97
6.2 Saran.....	101
DAFTAR PUSTAKA	102
LAMPIRAN	111

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
2.1 Penelitian Terdahulu	20
4.1 Agama Penduduk Kecamatan Marikit	40
4.2 Data Penduduk Kecamatan Marikit	43
4.3 Fasilitas Pendidikan di Kecamatan Marikit	43
4.4 Sarana dan Prasarana di Kecamatan Marikit	44

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Kerangka Pemikiran.....	31
3.1 Komponen – komponen analisis data, Miles dan Huberman.....	36
4.1 Struktur Organisasi Kantor Kecamatan Marikit Tahun 2025	42

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Instrumen Pedoman Wawancara	77
Lampiran Dokumentasi	79

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku:

- Abdussamad, Z. (2016). *Kompetensi Aparat dalam Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Deepublish.
- Arikunto, S. (2007). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Creswell, J. W. (2017). *Research Design: Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran* (Edisi 4). Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Mahmudi. (2010). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Mardani. (2018). *Administrasi Pemerintahan Daerah*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1992). *Analisis Data Kualitatif: Buku Sumber tentang Metode-metode Baru*. Jakarta: UI Press.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2018). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (3rd ed.). Thousand Oaks: SAGE.
- Ratminto & Winarsih, A. S. (2012). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sinambela, L. P. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Syafiie, I. K. (2006). *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tjiptono, F. (2012). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Penerbit Andi

Sumber Jurnal/Skripsi:

- Abdussamad, J. (2019). Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gorontalo. *Publik*, 6(2), 73–82.
- Fatmawati, D. F. (2021). Analisis Hermeneutika *Good Governance* dalam Layanan Publik sebagai Upaya Mewujudkan Pelayanan Publik yang Berkeadilan. *Jurnal Indonesia Sosial Teknologi*, 2(9).
- Fatmawati, F., Tompo, M., & Madani, M. (2021). Penerapan prinsip-prinsip good governance dalam pelayanan publik di RSUD Lanto Daeng Pasewang Kabupaten Jeneponto. *JPPM*, 3(1), 43–52.
- Hikmah Dinda Muizah, et al. (2019). Analisis kinerja aparatur kecamatan dalam pelayanan publik. *Jurnal Pemerintahan dan Politik Global*, 4(2).
- Kurniati, Y. I. (2019). Analisis Kinerja Pelayanan Publik Aparatur Pemerintah pada Kantor Camat Labuhan Badas Kecamatan Labuhan Badas Kabupaten Sumbawa Provinsi NTB.
- Kurniati, Y. I. (2012). *Analisis Kinerja Pelayanan Publik Aparatur Pemerintah pada Kantor Camat Labuhan Badas*. (Skripsi Universitas sesuai sumber).
- Kuswati, S. (2017). *Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Gunungkidul*. Skripsi, Universitas Negeri Yogyakarta.
- Malik, A., & Permatasari, D. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Sungai Piring Kabupaten Indragiri Hilir. *Jurnal Ilmu Administrasi Nusantara*, 7(1), 45–58.
- Marwiyah, S., Busthomi, A. N., & Septian, E. D. (2023). Peningkatan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Probolinggo tahun 2021–2024. *JISIP UNJA*, 7(1), 70–81.
- Muhaini Prihatin, dkk. (2021). Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Camat Dumai Kota. *Jurnal Niara*, 14(3), 266–274.
- Ningtyas, D. I. S., & Sari, R. M. (2019). Analisis kinerja pelayanan puskesmas terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Penelitian Manajemen Terapan*, 4(2), 122–134.
- Nisa, H., Anjasmari, N. M. M., & Arsyad, M. (2024). Kualitas pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Barabai Kabupaten Hulu Sungai Tengah. *Jurnal Pelayanan Publik*, 1(3), 913–922.

- Nurbaya. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan, dan Kinerja Pegawai terhadap Keunggulan Organisasi. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 12(2), 115–128.
- Nurbaya, S. (2023). Kualitas layanan dan kepuasan kerja terhadap keunggulan organisasi melalui kinerja pegawai. *Mirai Management*, 8(1), 259–269.
- Pangestuti, S., & Husniaty, C. (2021). Peningkatan Kualitas Pelayanan Aparatur Pemerintah Kelurahan Limo Depok. *Jurnal Abdimas BSI*, 4(1).
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Prihatin, Muhaini., Rusli, Zaili., & As'ari, Hasim. (2021). Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Camat Dumai Kota. *Jurnal Niara*, 14(3), 266–274. [Jurnal Universitas Lancang Kuning+1](#)
- Rahmawati, L., Umi, A. N., & Suyeno. (2021). Efektivitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di masa pandemi Covid-19. *Respon Publik*, 15(9), 14–21.
- Rahmadani, S., & Lestari, M. (2022). Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Kantor Kecamatan Tanjung Raya Kabupaten OKI. *Jurnal Administrasi dan Pelayanan Publik*, 10(2), 112–123.
- Rasidin, S. (2021). Kualitas Pelayanan Publik Kecamatan setelah Perubahan Kedudukan dan Fungsi Camat. *Jurnal Ilmu Sosial dan Pemerintahan*.
- Ristiani, I. Y. (2020). Manajemen pelayanan publik pada Mall Pelayanan Publik Kabupaten Sumedang. *Coopetition*, 11(2), 165–178.
- Saija, V. J. E. (2014). Implementasi Kebijakan Pelayanan Publik dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan. *Jurnal Administrasi Publik*, 3(1), 45–57.
- Sari, A.R. (2022). Efektivitas pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Bunut Kabupaten Sanggau. *Cendekia: Jurnal Ilmu Pengetahuan*, 2(1), 65–75.
- Saija, V. J. E. (2014). Wewenang Pemerintah Daerah dalam Pemberian Izin Lingkungan Hidup. *Sasi*, 20(1), 68–78.
- Setiadi, A. (2018). Pengaruh Kepemimpinan dan Kompetensi Aparatur terhadap Kualitas Pelayanan Publik. *Journal of Management Review*, 2(2), 209–216.
- Wakhid, A. A. (2017). Reformasi Pelayanan Publik di Indonesia. *TAPiS*, 13(1), 53–59.

Wibawa, K. C. S. (2019). Urgensi Keterbukaan Informasi dalam Pelayanan Publik. *Administrative Law and Governance Journal*, 2(2), 218–234.

Yuningsih, R. (2016). Kualitas pelayanan publik di Kantor Perwakilan Pemerintah Daerah Kabupaten Tolitoli. *Katalogis*, 4(8), 175–183.

Zainudin. (2015). Kinerja pelayanan publik di Kantor Kecamatan Tawaeli Kota Palu. *Katalogis*, 3(5), 48–57.

Zulfauziah, J. (2021). Kinerja Dinas Perhubungan dalam Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor di Kabupaten Pinrang.

Zulfauziah, J. (2018). *Kinerja Dinas Perhubungan dalam Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Jenis Angkutan Barang di Kabupaten Pinrang*. Skripsi, Universitas Hasanuddin.

Peraturan Perundang-undangan

Republik Indonesia. (1945). *Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945*.

Republik Indonesia. (2006). *Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan*.

Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*.

Kementerian PAN. (2003). *Keputusan Menteri PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.

Kementerian PANRB. (2014). *Peraturan Menteri PANRB Nomor 52 Tahun 2014 tentang Pembangunan Zona Integritas menuju WBK/WBBM*.

Lampiran 1

DAFTAR PERTANYAAN WAWANCARA**A. Wawancara Kepada Camat***Dimensi: Tangible, Reliability, Responsiveness, Empathy*

1. Bagaimana Bapak melihat kondisi sarana dan prasarana pelayanan di Kantor Kecamatan Marikit sebagai bukti langsung (tangible) dalam mendukung kualitas pelayanan administrasi kependudukan?

Berdasarkan hasil wawancara dengan Camat Kecamatan Marikit, diketahui bahwa sarana dan prasarana pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Marikit pada dasarnya sudah cukup memadai untuk mendukung proses pelayanan kepada masyarakat. Kantor kecamatan telah menyediakan ruang pelayanan, meja pelayanan, perangkat komputer, serta fasilitas pendukung lainnya yang digunakan dalam proses administrasi kependudukan. Namun demikian, Camat menyampaikan bahwa masih terdapat beberapa keterbatasan fasilitas yang perlu ditingkatkan agar pelayanan dapat berjalan lebih optimal.

2. Bagaimana Bapak memastikan bahwa seluruh prosedur pelayanan administrasi kependudukan berjalan secara konsisten dan dapat dipercaya (reliability)?

Camat Kecamatan Marikit menjelaskan bahwa dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan seluruh pegawai diwajibkan mengikuti prosedur pelayanan yang telah ditetapkan. Setiap pengurusan dokumen kependudukan dilakukan melalui tahapan pemeriksaan berkas dan verifikasi data sehingga pelayanan dapat berjalan secara tertib dan sesuai aturan. Hal ini dilakukan untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat dipercaya dan tidak terjadi kesalahan administrasi.

3. Apa langkah yang Bapak lakukan untuk meningkatkan ketanggapan (responsiveness) pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?

Menurut Camat, salah satu langkah yang dilakukan untuk meningkatkan ketanggapan pegawai adalah dengan memberikan arahan kepada seluruh pegawai agar selalu bersikap responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Pegawai diharapkan dapat memberikan informasi yang jelas kepada masyarakat serta membantu masyarakat yang mengalami kesulitan dalam proses pengurusan administrasi kependudukan.

4. Apa bentuk perhatian atau empati (empathy) yang Bapak berikan kepada masyarakat untuk memastikan pelayanan yang diberikan benar-benar memenuhi kebutuhan mereka?

Camat Kecamatan Marikit juga menekankan pentingnya sikap empati dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pegawai diarahkan untuk melayani masyarakat dengan sikap ramah, sopan, serta memberikan perhatian terhadap kebutuhan masyarakat yang datang untuk memperoleh pelayanan administrasi kependudukan.

5. Bagaimana Bapak menilai kapasitas pegawai dalam melaksanakan tugas administrasi dan apakah hal tersebut telah sesuai dengan prinsip akuntabilitas pelayanan publik?

Camat menilai bahwa pegawai di Kantor Kecamatan Marikit pada umumnya telah memiliki kemampuan yang cukup dalam melaksanakan tugas pelayanan administrasi kependudukan. Meskipun demikian, peningkatan kapasitas pegawai tetap diperlukan agar pelayanan publik dapat terus ditingkatkan.

6. Strategi apa yang Bapak terapkan untuk mewujudkan pelayanan prima di Kantor Kecamatan Marikit?

Dalam upaya mewujudkan pelayanan yang lebih baik, Camat menyampaikan bahwa pihak kecamatan terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan melalui pembinaan pegawai serta perbaikan sistem pelayanan agar masyarakat dapat memperoleh pelayanan yang lebih cepat dan mudah.

B. Wawancara Kepada Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian

Dimensi: Tangible, Reliability, Responsiveness, Empathy

1. Bagaimana kondisi fasilitas kerja dan dukungan administratif yang tersedia bagi pegawai dalam menunjang pelayanan (tangible)?

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian, diketahui bahwa fasilitas kerja yang tersedia di Kantor Kecamatan Marikit sudah cukup mendukung kegiatan pelayanan administrasi kependudukan. Namun demikian, masih terdapat beberapa keterbatasan seperti fasilitas ruang tunggu serta kendala jaringan internet yang terkadang mempengaruhi kelancaran pelayanan.

2. Bagaimana cara Bapak/Ibu memastikan bahwa pegawai bekerja sesuai standar operasional pelayanan sehingga dapat memberikan layanan yang andal dan tepat (reliability)?

Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian menjelaskan bahwa seluruh pegawai diharuskan mengikuti standar operasional prosedur (SOP) dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dengan adanya SOP tersebut, pelayanan administrasi kependudukan dapat dilakukan secara tertib dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

3. Apa langkah yang dilakukan untuk meningkatkan ketanggapan pegawai terhadap kebutuhan masyarakat (responsiveness)?

Dalam meningkatkan ketanggapan pegawai, pimpinan memberikan arahan kepada pegawai agar dapat memberikan pelayanan secara cepat dan tepat kepada masyarakat. Pegawai juga diharapkan dapat membantu masyarakat yang mengalami kesulitan dalam proses administrasi.

4. Bagaimana bentuk pendekatan yang dilakukan untuk memahami kebutuhan pegawai dan masyarakat agar pelayanan mencerminkan empati (empathy)?

Menurut Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian, pegawai di Kantor Kecamatan Marikit selalu diarahkan untuk memberikan pelayanan dengan sikap ramah dan sopan kepada masyarakat sehingga masyarakat merasa nyaman dalam memperoleh pelayanan.

5. Bagaimana Bapak/Ibu menilai profesionalisme pegawai dalam memenuhi tugas pelayanan administrasi?

Beliau menilai bahwa pegawai telah melaksanakan tugas pelayanan dengan cukup baik sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan.

6. Apakah seluruh masyarakat mendapatkan perlakuan yang adil tanpa diskriminasi dalam proses pelayanan?

Dalam pelaksanaan pelayanan, seluruh masyarakat diperlakukan secara sama tanpa adanya perbedaan perlakuan sehingga pelayanan dapat diberikan secara adil kepada setiap masyarakat yang datang.

C. Wawancara Kepada Pegawai Kantor Kecamatan

Dimensi: Tangible, Reliability, Responsiveness, Empathy

1. Bagaimana kelayakan sarana yang Bapak/Ibu gunakan dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat (tangible)?

Pegawai menyampaikan bahwa fasilitas pelayanan yang tersedia cukup membantu dalam proses pelayanan administrasi kependudukan meskipun terkadang terdapat kendala teknis seperti gangguan jaringan internet.

2. Bagaimana Bapak/Ibu memastikan bahwa pelayanan dilakukan secara tepat waktu dan sesuai prosedur yang telah ditentukan (reliability)?

Pegawai menjelaskan bahwa setiap pelayanan administrasi kependudukan dilakukan berdasarkan prosedur yang telah ditetapkan agar proses pelayanan dapat berjalan dengan tertib.

3. Bagaimana bentuk ketanggapan Bapak/Ibu saat masyarakat membutuhkan bantuan atau informasi terkait pelayanan (responsiveness)?

Pegawai berusaha memberikan penjelasan kepada masyarakat mengenai prosedur pelayanan serta membantu masyarakat yang mengalami kesulitan dalam proses administrasi.

4. Dalam melayani masyarakat, bagaimana Bapak/Ibu menunjukkan perhatian, sopan santun, dan empati (empathy)?

Dalam melayani masyarakat, pegawai berusaha bersikap ramah, sopan, serta memberikan perhatian terhadap kebutuhan masyarakat yang datang untuk memperoleh pelayanan.

5. Apakah pimpinan memberikan arahan, bimbingan, dan ruang kreativitas kepada pegawai dalam menjalankan tugas pelayanan?

Pegawai menyampaikan bahwa pimpinan selalu memberikan arahan kepada pegawai agar memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

D. Wawancara Kepada Masyarakat

Dimensi: Tangible, Reliability, Responsiveness, Empathy

1. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu terhadap fasilitas pelayanan yang tersedia di Kantor Kecamatan Marikit (tangible)?

Sebagian masyarakat menilai bahwa fasilitas pelayanan di Kantor Kecamatan Marikit sudah cukup memadai meskipun masih terdapat beberapa keterbatasan.

2. Apakah pelayanan administrasi yang diberikan pegawai Kecamatan Marikit dirasakan konsisten dan dapat dipercaya (reliability)?

Masyarakat menyampaikan bahwa pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Marikit cukup baik dan dilakukan sesuai dengan prosedur yang berlaku.

3. Bagaimana ketanggapan pegawai dalam melayani kebutuhan dan pertanyaan Bapak/Ibu selama proses administrasi (responsiveness)?

Menurut masyarakat, pegawai kecamatan cukup tanggap dalam memberikan informasi dan membantu masyarakat dalam proses pengurusan administrasi.

4. Apakah pegawai Kecamatan Marikit menunjukkan sikap ramah, sopan, dan perhatian selama memberikan pelayanan (empathy)?

Masyarakat juga menyampaikan bahwa pegawai di Kantor Kecamatan Marikit melayani dengan sikap ramah dan sopan sehingga masyarakat merasa cukup nyaman dalam memperoleh pelayanan.

5. Secara umum, bagaimana Bapak/Ibu menilai kualitas pelayanan administrasi kependudukan yang diterima dari pihak kecamatan?

Secara umum masyarakat menilai bahwa kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Marikit sudah cukup baik meskipun masih terdapat beberapa kendala seperti gangguan jaringan internet yang terkadang memperlambat proses pelayanan.