

RINGKASAN

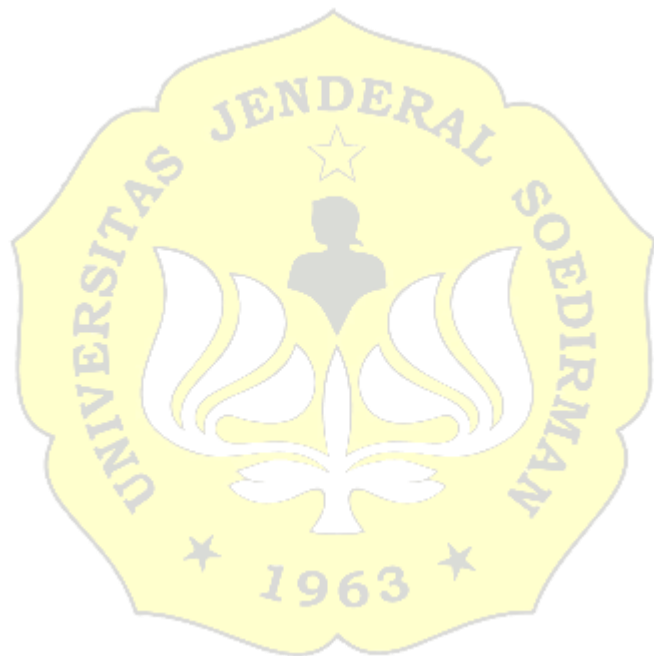
Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Depok. Latar belakang penelitian didasarkan pada keluhan masyarakat. Meskipun berbagai inovasi pelayanan telah dilakukan, masih ditemukan keluhan masyarakat terkait keterlambatan pelayanan, kurangnya responsivitas petugas, dan keterbatasan fasilitas pelayanan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teori kualitas pelayanan menurut Sasser, Olsen, dan Wyckoff yang mencakup tujuh dimensi: *consistency*, *security*, *attitude*, *completeness*, *conditions*, *availability*, dan *training*. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, lalu dianalisis menggunakan model interaktif Miles dan Huberman. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan administrasi di Disdukcapil Kota Depok tergolong cukup baik. Konsistensi prosedur pelayanan telah diterapkan melalui SOP yang jelas dan terpublikasi, namun belum dipahami merata oleh seluruh masyarakat. Aspek keamanan dan kecepatan pelayanan cukup terjamin, meski terkendala oleh gangguan sistem dari pusat. Sikap petugas secara umum profesional, tetapi belum merata dalam hal komunikasi empatik. Kelengkapan layanan dokumen sudah mencakup berbagai kebutuhan, tetapi distribusi fasilitas teknis seperti alat perekaman masih terbatas. Kondisi fisik ruang pelayanan dirasa kurang nyaman, terutama saat antrian padat. Ketersediaan layanan *daring* sudah ada, namun belum dimanfaatkan secara optimal oleh seluruh lapisan masyarakat karena rendahnya literasi digital. Pelatihan teknis bagi petugas telah dilakukan, tetapi pelatihan non-teknis seperti komunikasi dan pelayanan berbasis empati masih perlu ditingkatkan.

Penelitian ini menyimpulkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan harus dilakukan secara menyeluruh, tidak hanya pada aspek sistem dan teknologi, tetapi juga melalui penguatan kapasitas SDM dan perbaikan kondisi fisik pelayanan. Temuan ini memperkaya diskursus mengenai

pelayanan publik di daerah urban serta menjadi masukan strategis bagi pengambil kebijakan daerah.

Kata Kunci: Pelayanan publik, Administrasi Kependudukan, Kualitas Pelayanan, Disdukcapil, Kota Depok



SUMMARY

This study aims to analyze the quality of civil registration services at the Population and Civil Registry Office (Disdukcapil) of Depok City. The research is grounded based on public complaints. Despite several service innovations, public complaints persist regarding service delays, lack of responsiveness, and inadequate service facilities. Using a descriptive qualitative approach, this study applies the service quality theory by Sasser, Olsen, and Wyckoff, which includes seven dimensions: consistency, security, attitude, completeness, conditions, availability, and training. Data were collected through interviews, observation, and documentation, and analyzed using Miles and Huberman's interactive model.

The results indicate that the administrative services at Disdukcapil Depok are generally satisfactory. Procedural consistency is evident through clear SOPs, but public understanding remains uneven. Service speed and data accuracy are ensured, although often disrupted by national system errors. While most staff are professional, inconsistencies in empathetic communication persist. The services cover a broad range of document needs, but technical equipment distribution is still limited. The physical environment of the service room lacks comfort, especially during peak hours. Digital services are available but underutilized due to limited public digital literacy. Technical training for staff is conducted, but soft skills training remains insufficient.

The study concludes that service quality improvements must be holistic, involving not only systems and technology but also enhancing human resource capacity and physical service conditions. These findings contribute to the discourse on public service delivery in urban settings and offer strategic insights for local policymakers.

Keywords: *Public Service, Civil Registration, Service Quality, Disdukcapil, Depok City*