

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN  
DALAM KERANGKA UNDANG-UNDANG PELAYANAN PUBLIK DI  
KANTOR CAMAT MEDAN DENAI KOTA MEDAN  
*THE QUALITY OF PUBLIC SERVICE IN POPULATION  
ADMINISTRATION WITHIN THE FRAMEWORK OF THE PUBLIC  
SERVICE LAW AT THE MEDAN DENAI DISTRICT OFFICE, MEDAN  
CITY***

**Iqbal Al Ahmid dan Julia Ivanna**

Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan, Universitas Negeri Medan

Email Penulis: [iqbalrhanco@gmail.com](mailto:iqbalrhanco@gmail.com), [juliaivanna@unimed.ac.id](mailto:juliaivanna@unimed.ac.id)

Korespondensi Penulis : [iqbalrhanco@gmail.com](mailto:iqbalrhanco@gmail.com)

Ahmid, Iqbal Al dan Julia Ivanna. *Kualitas Pelayanan Publik Administrasi Kependudukan dalam Kerangka Undang-Undang Pelayanan Publik di Kantor Camat Medan Denai Kota Medan.*

Rewang Rencang : Jurnal Hukum Lex Generalis. Vol.6. No.8 (2025).

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan publik administrasi kependudukan di Kantor Camat Medan Denai Kota Medan dalam kerangka Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Latar belakang penelitian ini didasarkan pada masih ditemukannya beberapa permasalahan dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan, antara lain kedisiplinan pegawai yang belum optimal, lemahnya kinerja sebagian petugas, kurangnya empati dalam pelayanan, serta belum terjaminnya kepastian waktu penyelesaian layanan. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif dengan metode kualitatif. Subjek penelitian terdiri atas Kepala Subbagian Umum, Kepala Seksi Tata Pemerintahan, dua orang pegawai Tata Pemerintahan, serta enam orang masyarakat sebagai pengguna layanan. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum masyarakat merasa cukup puas terhadap pelayanan yang diberikan, meskipun masih terdapat keluhan terkait keterlambatan penyelesaian layanan. Berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan (*tangible, reliability, assurance, empathy, dan responsiveness*), dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik administrasi kependudukan di Kantor Camat Medan Denai telah berjalan cukup baik, terutama pada aspek bukti fisik, kejelasan informasi, dan sikap profesional petugas, namun masih memerlukan peningkatan pada aspek kedisiplinan waktu dan ketepatan pelayanan agar sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Pelayanan Publik.

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

**ABSTRACT**

*This study aims to analyze the quality of public services in population administration at the Medan Denai Sub-District Office, Medan City, within the framework of Law Number 25 of 2009 on Public Services. The background of this study is based on the identification of several issues in the implementation of population administration services, including suboptimal employee discipline, weak performance of some officers, lack of empathy in service delivery, and insufficient assurance of service completion time. This study employs a descriptive qualitative approach. The research subjects consist of the Head of the General Affairs Subdivision, the Head of the Governance Section, two governance officers, and six members of the public as service users. Data were collected through interviews, observation, and documentation. The findings indicate that, in general, the community is fairly satisfied with the services provided, although complaints regarding delays in service completion still exist. Based on the five dimensions of service quality (tangible, reliability, assurance, empathy, and responsiveness), it can be concluded that the quality of population administration public services at the Medan Denai Sub-District Office is relatively good, particularly in terms of physical facilities, clarity of information, and the professional attitude of officers. However, improvements are still required in terms of time discipline and service accuracy to fully comply with the principles of public service as stipulated in the Public Service Law.*

**Keywords: Public Services, Service Quality, Population Administration**

**A. PENDAHULUAN**

Salah satu instansi pemerintah daerah yang berperan dalam penyelenggaraan pelayanan publik adalah Kantor Kecamatan. Pada level Kecamatan, instansi ini memiliki tugas utama untuk mendukung pemerintah kabupaten atau kota dalam menjalankan fungsi pemerintahan, pembangunan, serta pembinaan kemasyarakatan diwilayah kerjanya. Kantor Kecamatan juga berperan penting dalam meningkatkan mutu pelayanan publik guna mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) melalui penerapan prinsip transparansi dan standar pelayanan yang jelas, terutama dalam penyediaan layanan administrasi maupun perizinan (Ilmiyah, 2024; Iqbal dkk., 2019). Dalam konteks hukum administrasi negara, penyelenggaraan pelayanan publik tersebut merupakan kewajiban pemerintah daerah sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menegaskan bahwa setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang berkualitas, transparan, dan memiliki kepastian hukum.

Pemerintah terus melakukan berbagai inovasi dan upaya kreatif untuk memberikan pelayanan yang lebih efisien dan efektif kepada masyarakat sebagai bentuk penerapan konsep *good governance*. Salah satu langkah yang ditempuh adalah dengan meningkatkan kinerja aparatur melalui pengembangan kompetensi, pelatihan, serta pemberian motivasi baik dari faktor internal maupun eksternal agar kualitas pelayanan publik dapat semakin optimal (Mangondi Simbolon dkk., 2023; Simamora dkk., 2023). Upaya tersebut juga merupakan bagian dari pelaksanaan prinsip-prinsip pelayanan publik yang diatur dalam Undang-Undang Pelayanan Publik, khususnya terkait profesionalisme aparatur dan akuntabilitas penyelenggara pelayanan. Tugas ini juga dilakukan oleh Kecamatan Medan Denai dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat di Kecamatan Denai.

Kecamatan Medan Denai merupakan salah satu wilayah administratif di Kota Medan dengan luas sekitar 9,43 km<sup>2</sup>. Lokasinya berjarak kurang lebih 5,5 km dari Kantor Wali Kota Medan. Secara geografis, Kecamatan Medan Denai berbatasan dengan Kecamatan Medan Amplas di bagian selatan, Kecamatan Medan Tembung di utara, Kecamatan Medan Area di barat, serta Kabupaten Deli Serdang di sebelah timur. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Medan per Desember 2023, jumlah penduduk di Kecamatan Medan Denai tercatat sebanyak 176.748 jiwa.

Kecamatan Medan Denai merupakan salah satu Kecamatan di Kota Medan yang mempunyai luas sekitar 9,44 km<sup>2</sup>. Jarak Kantor kecamatan ke Kantor walikota Medan yaitu sekitar 5,5 km. Kecamatan Medan Denai berbatasan langsung dengan Kecamatan Medan Amplas di sebelah selatan, Kecamatan Medan Tembung di sebelah utara, Kecamatan Medan Area di sebelah barat, dan Kabupaten Deli Serdang di sebelah timur. Berdasarkan data penduduk dari Badan Pusat Statistik Kota Medan, jumlah penduduk Kecamatan Medan Denai Desember 2023 sebanyak 176.748 jiwa.

Tugas Kecamatan dalam bidang Administrasi yaitu melayani dalam pembuatan surat surat seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM), Surat Keterangan Ahli Waris, Dispensasi Nikah, akta kelahiran, akta kematian, legalisasi surat-surat, proposal, surat keterangan pindah, dan sebagainya (Emis dkk., 2020).

Administrasi kependudukan memiliki peran yang sangat penting dalam pengelolaan data penduduk secara profesional dan efisien. Melalui sistem administrasi yang tertata dengan baik, keabsahan identitas dan perlindungan hukum bagi setiap warga dapat terjamin, serta data kependudukan dapat dikelola dengan akurat. Dengan demikian, setiap peristiwa penting dalam kehidupan masyarakat seperti kelahiran, perkawinan, perpindahan, hingga kematian dapat dicatat dan diatur secara tertib dan transparan (Fatimatuzzahro dkk., 2024). Pelayanan administrasi kependudukan tersebut secara yuridis merupakan bentuk pemenuhan hak warga negara yang harus diselenggarakan sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan publik dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009.

Berdasarkan pengamatan awal yang dilakukan sebelum penelitian, ditemukan adanya beberapa masalah terkait pelayanan publik. Permasalahan pertama, mengenai kedisiplinan pegawai. Petugas kurang disiplin berkaitan dengan ketepatan waktu. Dibuktikan dengan adanya beberapa staf yang masih terlambat datang ke kantor. Permasalahan Kedua, masih lemahnya kinerja petugas dalam melayani masyarakat. Beberapa staf kedapatan belum memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Adanya Petugas yang sibuk ngobrol dengan temannya yang mungkin berbicara masalah di luar pekerjaan saat jam kerja sehingga mengakibatkan proses layanan menjadi terhambat. Permasalahan ketiga, kurangnya rasa empati dari staf. Terlihat kurangnya senyum dan sapa dari petugas ke masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Respon pegawai yang kurang tanggap terhadap masyarakat yang membutuhkan pelayanan seperti masyarakat yang belum mengerti mengenai prosedur pelayanan. Permasalahan keempat, jaminan tepat waktu dalam pelayanan. Permasalahan ini dibuktikan dengan adanya beberapa kasus mengenai lambatnya proses pelayanan yang diberikan oleh petugas terkait dengan jangka waktu pelayanan yang diterima masyarakat dari pelayanan yang telah disampaikan petugas terkait waktu pembuatan KTP, KK, dan kebutuhan administrasi lainnya. Kondisi ini menunjukkan belum sepenuhnya optimalnya pelaksanaan prinsip kepastian waktu dan profesionalisme aparatur sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Pelayanan Publik.

Melihat berbagai persoalan dalam pelayanan publik, perlu dilakukan upaya peningkatan kinerja aparatur agar mampu memberikan pelayanan yang transparan, berkeadilan, tidak diskriminatif, serta berfokus pada pemenuhan kebutuhan masyarakat. Selain itu, berdasarkan permasalahan yang ditemukan saat pengamatan awal sebelum penelitian, adapun yang menjadi alasan kenapa penelitian ini penting untuk dilakukan, sebab ingin mengetahui lebih jelas bagaimana kualitas pelayanan publik administrasi kependudukan di kantor Camat Medan Denai Kota Medan dalam kerangka Undang-Undang Pelayanan Publik yang nantinya juga dapat dijadikan sebagai informasi, pertimbangan dan perbandingan bagi kalangan akademisi. Bagi pemerintahan Kecamatan Medan Denai, penelitian ini nantinya diharapkan dapat menjadi masukan untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan publiknya. Penelitian ini nantinya juga diharapkan dapat memberikan wawasan baru dan data empiris yang dapat dijadikan sebagai referensi oleh peneliti lain dengan penelitian serupa.

## **B. PEMBAHASAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah penulis paparkan mengenai Kualitas Pelayanan Publik Administrasi Kependudukan di Kantor Camat Medan Denai Kota Medan, analisis dilakukan dengan menggunakan teori Parasuraman dan kawan-kawan yang menyatakan bahwa untuk mengukur kualitas pelayanan publik digunakan lima dimensi utama (*Service Quality*), yaitu: bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), dan daya tanggap (*responsiviness*). Kelima dimensi tersebut sejalan dengan prinsip pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menekankan pentingnya standar pelayanan, kepastian waktu, profesionalisme aparatur, serta perlindungan hak masyarakat sebagai pengguna layanan. Analisis hasil penelitian ini juga diperkuat melalui perbandingan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan di lokasi berbeda dengan judul “Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Alla Kabupaten Enrekang” (Ida, 2019).

### **1. Bukti Fisik (*Tangible*)**

Secara teoritis, dimensi tangible menekankan pentingnya aspek fisik yang dapat dilihat langsung oleh pengguna layanan, seperti fasilitas, perlengkapan, kebersihan, serta kenyamanan ruang pelayanan. Dalam penelitian ini, dimensi bukti fisik (*tangible*) ditentukan oleh indikator kondisi sarana dan prasarana serta ketersediaan fasilitas pendukung layanan administrasi kependudukan, yang difokuskan pada kondisi ruang tunggu dan loket pelayanan, kondisi tempat parkir, ketersediaan fasilitas penunjang administrasi, serta keberadaan papan informasi atau petunjuk layanan yang dapat dirasakan langsung oleh masyarakat. Aspek bukti fisik ini juga merupakan bagian dari pemenuhan standar pelayanan publik sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Pelayanan Publik. Salah satu aspek penting yang memengaruhi kelancaran serta mutu pelayanan dapat dilihat dari kondisi sarana dan prasarana yang tersedia. Oleh karena itu, pengelolaan serta perawatan fasilitas kantor tidak boleh diabaikan demi terciptanya suasana kerja yang nyaman dan berkualitas bagi masyarakat sebagai pengguna layanan.

Pada Kecamatan Alla, hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas fisik masih terbatas, seperti jumlah kursi tunggu yang minim serta tidak tersedianya meja menulis dan brosur informasi. Kondisi tersebut menyebabkan aspek fisik di Kecamatan Alla belum mampu memberikan kenyamanan optimal kepada masyarakat. Sebaliknya, di Kecamatan Medan Denai, fasilitas fisik relatif lebih baik. Kantor telah memiliki ruang tunggu yang layak, loket pelayanan yang tertata, fasilitas komputer dan printer yang memadai, serta tersedianya papan informasi yang mudah dipahami dan tempat sampah. Meskipun demikian, masih terdapat kendala pada area parkir yang sebagian sering digunakan untuk kegiatan kantor serta belum tersedianya kanopi pelindung pada area parkir kendaraan roda dua.

Perbedaan kondisi tersebut menunjukkan bahwa tingkat penerapan dimensi bukti fisik berbeda di masing-masing kecamatan. Kecamatan Medan Denai lebih unggul dalam modernisasi fasilitas, sedangkan Kecamatan Alla masih menghadapi keterbatasan sarana akibat faktor sumber daya dan infrastruktur daerah. Secara konseptual, temuan ini memperkuat teori Parasuraman bahwa dimensi tangible berkaitan erat dengan kemampuan organisasi menyediakan sumber daya fisik sebagai bukti kualitas pelayanan publik.

## **2. Keandalan (*Reliability*)**

Menurut teori Servqual, *reliability* berarti kemampuan memberikan pelayanan yang tepat, cepat, akurat dan dapat dipercaya. Dalam pelayanan publik, hal ini tercemin dari konsistensi penerapan SOP dan ketepatan waktu pelayanan. Dalam penelitian ini, dimensi keandalan (*reliability*) ditentukan oleh indikator yaitu memiliki standar pelayanan yang jelas dan kecermatan petugas dalam melakukan pelayanan yang berkaitan dengan kecermatan dan koordinasi para pegawai dalam memberikan pelayanan sesuai prosedur dan secara konsisten.

Standar pelayanan ini berfungsi sebagai pedoman bagi penyelenggara layanan sekaligus menjadi tolak ukur dalam menilai mutu pelayanan. Selain itu, standar pelayanan juga mencerminkan komitmen dan janji pemerintah kepada masyarakat untuk menghadirkan layanan yang cepat, mudah diakses, tertib, transparan, serta berkualitas.

Penelitian di Kecamatan Alla menunjukkan bahwa petugas cukup handal dalam menangani keluhan masyarakat dan menyelesaikan pelayanan sesuai prosedur. Masyarakat mengaku puas karena pelayanan berjalan lancar apabila persyaratan berkas lengkap. Keterlambatan biasanya disebabkan oleh kekurangan dokumen dari pihak pemohon, bukan oleh petugas. Hal ini menandakan bahwa keandalan pelayanan bergantung pada kerja sama dua arah antara petugas dan masyarakat.

Sementara itu, di Kecamatan Medan Denai, hasil penelitian menunjukkan adanya standar pelayanan yang jelas, akan tetapi masih ditemukan pegawai yang datang terlambat ataupun meninggalkan ruang kerja sebelum jam kerja selesai. Dari segi penerapan Standar Operasional Prosedur atau SOP, petugas sudah terlatih dan cermat, meski masih ada kasus keterlambatan akibat kelalaian kecil dalam memeriksa kelengkapan dokumen. Untuk koordinasi antar petugas khususnya di bagian Tata Pemerintahan Kecamatan Medan Denai, menunjukkan adanya kerja sama yang cukup baik antar petugas. Jika ada petugas yang berhalangan hadir, pegawai lain dapat menggantikannya karena memahami alur pelayanan dokumen administrasi kependudukan. Meski begitu, masih ada kasus keterlambatan pelayanan karena petugas tidak sepenuhnya berada di ruangan pada jam kerja.

Jumlah pegawai yang berkurang pada sore hari juga berdampak pada kecepatan pelayanan. Kondisi ini mengindikasikan bahwa koordinasi internal sudah berjalan, tetapi masih perlu penguatan agar pelayanan tetap stabil sepanjang waktu kerja.

Dengan demikian, kedua penelitian menunjukkan penerapan kehandalan yang baik namun menghadapi tantangan berbeda. Kecamatan Alla memiliki petugas yang disiplin dan responsif, namun terkendala fasilitas. Sedangkan Kecamatan Medan Denai memiliki sistem yang lebih mapan namun menghadapi persoalan kedisiplinan waktu dan konsistensi SOP. Temuan ini menguatkan konsep bahwa reliability tidak hanya soal prosedur, tetapi juga menyangkut perilaku dan etos kerja aparatur dalam menjamin ketepatan pelayanan publik.

### **3. Jaminan (*Assurance*)**

Secara teoritis, dimensi assurance meliputi pengetahuan, kesopanan, kepercayaan diri, serta rasa aman yang diberikan petugas kepada masyarakat. Dalam penelitian ini, dimensi jaminan (*assurance*) ditentukan oleh indikator kepastian waktu pelayanan dan pengetahuan petugas terhadap prosedur serta peraturan administrasi kependudukan, yang sejalan dengan prinsip kepastian hukum dalam Undang-Undang Pelayanan Publik.

Di Kecamatan Alla, aspek jaminan tergolong baik karena petugas memberikan rasa aman, menjaga ketertiban, serta menindaklanjuti keluhan masyarakat. Sementara itu, di Kecamatan Medan Denai, dimensi jaminan lebih menonjol karena petugas memiliki pemahaman yang baik terhadap regulasi administrasi kependudukan dan rutin mengikuti bimbingan teknis. Namun, kendala teknis seperti gangguan jaringan dan server sering menghambat kepastian waktu penyelesaian pelayanan.

Meskipun demikian, petugas tetap berupaya menjaga transparansi dengan memberikan informasi yang jelas mengenai estimasi waktu penyelesaian dokumen serta memberikan penjelasan apabila terjadi keterlambatan. Hal ini menunjukkan adanya upaya pemenuhan prinsip assurance sesuai dengan ketentuan pelayanan publik.

### **4. Empati (*Empathy*)**

Dalam konteks teori *Servqual*, empati menekankan hubungan interpersonal yang menciptakan rasa nyaman bagi pengguna layanan. Dalam penelitian ini,

dimensi empati (*emphaty*) ditentukan oleh indikator yaitu keramahan petugas dalam melayani masyarakat dan kepedulian petugas dalam melayani masyarakat yang berkaitan dengan sejauh mana petugas menunjukkan keramahan, kepedulian, dan sikap adil terhadap masyarakat.

Keramahan petugas dalam memberikan layanan merupakan salah satu faktor penting terciptanya pelayanan yang berkualitas. Sikap ramah membuat masyarakat merasa lebih dihargai dan terjalin hubungan yang harmonis, sehingga tujuan pelayanan dapat diwujudkan secara efektif sekaligus tetap menjunjung nilai kemanusiaan. Kepedulian petugas terhadap masyarakat sebagai pengguna layanan juga merupakan aspek yang tidak kalah penting. Kepedulian ini juga menggambarkan bahwa petugas memiliki tanggung jawab moral dan profesional dalam bekerja. Kepedulian petugas bisa terlihat dari keseriusan petugas memahami kebutuhan masyarakat, memberikan solusi yang tepat serta memberikan pelayanan yang adil tanpa dibeda-bedakan antara penggunaan layanan satu dengan pengguna layanan yang lain.

Di Kecamatan Alla, hasil penelitian menunjukkan bahwa pegawai melayani dengan sopan, ramah dan tidak diskriminatif. Pegawai mendahulukan kepentingan masyarakat dan berusaha memberikan perhatian penuh terhadap kebutuhan pengguna layanan. Namun, keterbatasan jumlah pegawai menjadi hambatan dalam menjaga konsistensi pelayanan, terutama ketika jumlah pemohon tinggi. Sementara itu, di Kecamatan Medan Denai, empati petugas juga cukup baik. Ditunjukkan dengan sikap ramah dan kepedulian terhadap keluhan masyarakat. Meski demikian, masih ada beberapa pegawai yang bersikap kurang ramah atau berbicara dengan nada tinggi. Dari sisi keadilan, pelayanan berjalan objektif dengan sistem antrian yang jelas.

Dengan demikian, kedua penelitian menegaskan bahwa empati merupakan unsur penting yang berdampak langsung pada kepuasan masyarakat. Kantor Camat Alla unggul dalam kedekatan sosial dan keramahan antar warga, sedangkan Kantor Camat Medan Denai unggul dalam profesional pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan dimensi empati sangat dipengaruhi oleh karakter sosial dan budaya masyarakat setempat.

### **5. Daya tanggap (*Responsivines*)**

Teori *Servqual* menjelaskan bahwa *responsiviness* berkaitan dengan kesigapan petugas dalam memberikan pelayanan dan merespon keluhan masyarakat. Semakin cepat dan tepat respon petugas, semakin tinggi tingkat kepuasan masyarakat. Dalam penelitian ini, dimensi daya tanggap (*responsivines*) ditentukan oleh indikator yaitu kemampuan petugas dalam menghadapi keluhan masyarakat dan kecepatan dan ketetapan dalam melakukan pelayanan yang berkaitan dengan kecepatan dan ketepatan petugas dalam merespon permintaan, keluhan, maupun kendala yang dihadapi masyarakat.

Kecepatan sekaligus ketepatan petugas dalam memberikan layanan menjadi unsur penting dalam menentukan mutu pelayanan publik, khususnya pada pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Camat Medan Denai Kota Medan. Kedua aspek tersebut harus berjalan seimbang, karena pelayanan yang hanya mengutamakan kecepatan tanpa ketepatan berpotensi menimbulkan kesalahan, sementara layanan yang tepat namun lambat dapat mengurangi efektivitas seeta menimbulkan rasa tidak puas di masyarakat.

Hasil penelitian di Kecamatan Alla menunjukkan bahwa pegawai sudah cukup tanggap dalam membantu masyarakat dan merespon keluhan dengan baik. Komunikasi dua arah antara petugas dan masyarakat berjalan cukup efektif, meskipun keterbatasan jumlah pegawai kadang menyebabkan antrian panjang. Sementara itu, di Kecamatan Medan Denai, daya tanggap petugas sudah tergolong baik. Petugas menjelaskan kendala pelayanan dengan sopan, memberikan solusi, dan tetap menjaga komunikasi, termasuk melalui kontak telepon. Dalam hal pemberian solusi, petugas juga cukup tanggap, misalnya meminta masyarakat untuk melengkapi berkasnya jika berkas persyaratan yang dibawa belum lengkap, meminta masyarakat untuk sabar menunggu jika kendala pada pelayanan terjadi, atau meminta masyarakat untuk pulang terlebih dahulu dan dilanjutkan besok saja jika pelayanan memang tidak memungkinkan untuk dikerjakan dan hari itu sehingga masyarakat bisa mendapatkan kejelasan terhadap pelayanan. Namun, kendala teknis seperti sistem jaringan sering memperlambat penyelesaian dokumen, sehingga menurunkan tingkat kepuasan sebagian masyarakat.

Dari hasil perbandingan tersebut, terlihat bahwa kedua kantor memiliki daya tanggap yang baik, tetapi konteks hambatannya berbeda. Kecamatan Alla menghadapi kendala sumber daya manusia, sedangkan Kecamatan Medan Denai menghadapi kendala teknis sistem. Secara teoritis, hal ini membuktikan bahwa dimensi *responsivines* tidak hanya terkait sikap individu petugas, tetapi juga sistem pendukung pelayanan yang memadai.

Berdasarkan teori *Servqual*, kedua penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik administrasi kependudukan sangat ditentukan oleh keseimbangan antara faktor manusia, sistem, dan sarana prasarana. Kecamatan Medan Denai menunjukkan penerapan teori yang lebih optimal karena didukung fasilitas yang lebih memadai, sistem pelayanan yang lebih terstruktur, dan kompetensi petugas yang baik. Namun, tantangan utama masih tertelak pada kedisiplinan waktu dan kendala teknis. Secara konseptual, perbandingan ini memperkuat pandangan Parasuraman dkk, bahwa kualitas pelayanan publik tidak bersifat seragam, melainkan sangat bergantung pada konteks kelembagaan, kemampuan aparatur, serta dukungan infrastruktur daerah.

Berdasarkan kelima dimensi diatas, dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Camat Medan Denai Kota Medan sudah berjalan cukup baik, terutama dalam aspek fisik, kejelasan informasi, dan sikap profesional petugas. Namun, masih ada beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, yaitu:

- a. Kedisiplinan waktu petugas agar pelayanan lebih konsisten
- b. Ketelitian dalam memeriksa dokumen sejak awal agar masyarakat tidak bolak balik melengkapi berkas persyaratan
- c. Optimalisasi fasilitas parkir agar lebih representatif
- d. Peningkatan daya tanggap khususnya dalam mengatasi kendala teknis sistem agar keterlambatan pelayanan bisa diminimalisir.

Berdasarkan kelima dimensi *ServQual* tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik administrasi kependudukan di Kantor Camat Medan Denai Kota Medan telah berjalan cukup baik dan secara umum telah sejalan dengan prinsip-prinsip pelayanan publik dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009.

Namun, masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, yaitu kedisiplinan waktu petugas, ketelitian pemeriksaan dokumen, optimalisasi fasilitas parkir, serta peningkatan daya tanggap dalam mengatasi kendala teknis sistem. Dengan perbaikan pada aspek-aspek tersebut, pelayanan publik administrasi kependudukan di Kantor Camat Medan Denai berpotensi menjadi lebih berkualitas dan memberikan kepastian hukum bagi masyarakat.

### **C. PENUTUP**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai kualitas pelayanan publik administrasi kependudukan di Kantor Camat Medan Denai Kota Medan, dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan penyelenggaraan pelayanan telah berjalan cukup baik apabila ditinjau dari lima dimensi kualitas pelayanan publik, yaitu bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), dan daya tanggap (*responsivines*).

Pada aspek bukti fisik (*tangible*), fasilitas pelayanan yang tersedia sudah tergolong memadai dan mampu memberikan kenyamanan bagi masyarakat sebagai pengguna layanan. Ruang tunggu dan loket pelayanan telah tertata dengan baik, serta sarana pendukung administrasi tersedia secara cukup. Namun demikian, fasilitas parkir belum sepenuhnya optimal karena pada waktu tertentu dialihfungsikan sebagai tempat kegiatan kantor dan belum dilengkapi atap pelindung bagi kendaraan roda dua.

Pada aspek kehandalan (*reliability*), pelayanan administrasi kependudukan umumnya telah dilaksanakan sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku dan didukung oleh pegawai yang kompeten. Meskipun demikian, masih ditemukan beberapa kendala, seperti keterlambatan kehadiran petugas dan kurangnya ketelitian dalam memeriksa kelengkapan dokumen, yang berdampak pada lamanya proses pelayanan. Koordinasi antar petugas telah berjalan cukup baik, meskipun pada jam pelayanan sore hari kecepatan pelayanan cenderung menurun.

Pada aspek jaminan (*assurance*), petugas berupaya menyelesaikan pelayanan sesuai dengan jangka waktu yang telah ditentukan. Walaupun dalam praktiknya masih terdapat hambatan akibat kendala teknis, petugas tetap memberikan

informasi yang jelas mengenai estimasi waktu penyelesaian serta perkembangan status permohonan kepada masyarakat. Pemahaman petugas terhadap prosedur dan regulasi administrasi kependudukan juga tergolong baik, sehingga mampu memberikan rasa aman dan kepercayaan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan.

Pada aspek empati (*emphaty*), meskipun masih ditemukan beberapa pegawai yang menunjukkan sikap kurang ramah, secara umum petugas telah bersikap ramah, peduli, dan sabar dalam melayani masyarakat. Pelayanan diberikan secara adil tanpa membedakan latar belakang masyarakat, sehingga prinsip non-diskriminatif dalam pelayanan publik dapat terpenuhi.

Sementara itu, pada aspek daya tanggap (*responsivines*), pegawai tergolong cukup cepat dalam merespon permintaan maupun keluhan masyarakat. Solusi atas kendala pelayanan umumnya diberikan pada hari yang sama, baik secara langsung maupun melalui komunikasi lanjutan melalui nomor kontak masyarakat. Meskipun masih terdapat keluhan terkait keterlambatan penyelesaian layanan, secara umum masyarakat telah merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas.

Secara keseluruhan, kualitas pelayanan publik administrasi kependudukan di Kantor Camat Medan Denai Kota Medan telah berjalan cukup baik dan pada prinsipnya telah sejalan dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Namun demikian, peningkatan kualitas pelayanan tetap diperlukan, khususnya dalam aspek kedisiplinan aparatur, ketelitian pelayanan, optimalisasi sarana prasarana, serta penguatan sistem pendukung pelayanan, agar pelayanan publik administrasi kependudukan dapat memberikan kepastian hukum dan kepuasan yang lebih optimal bagi masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif*. (Bandung: Alfabeta).

### Publikasi

Bachri, B. S. 2010. *Meyakinkan Validitas Data melalui Triangulasi pada Penelitian Kualitatif*. Jurnal Teknologi Pendidikan. Vol.10. No.1 (April 2010).

Emis, Burhanuddin dan A. Rahman. *Analisis Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu*. Jurnal Kolaboratif Sains. Vol.3. No.9 (Desember 2020).

Fatimatuzzahro, Q., D. Imaniar dan L. Vitasari. *Analisis Efektivitas Mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) sebagai Upaya Peningkatan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi*. Judicious. Vol.5. No.1 (Juni 2024).

Gurning, Chris Leo Yonatal dan Christin Septina Basani. *Analisis Penegakan Hukum dan Perlindungan Konsumen terhadap Praktik Penagihan dalam Layanan Pendanaan Bersama Berbasis Teknologi Informasi*. Jurnal Hukum Lex Generalis. Vol.6. No.12 (Desember 2025).

Ilmiyah, R.. *Akuntabilitas dan Transparansi pada Pelayanan Publik (Studi pada Pelayanan Kependudukan)*. Kaganga: Jurnal Pendidikan Sejarah dan Riset Sosial Humaniora. Vol.7. No.1 (Maret 2024).

Marunduri, Fatohu Jonathan dan Ai Permanasari. *Hak Digital Lansia sebagai Pelaku Begging Digital di Live Video TikTok*. Jurnal Hukum Lex Generalis. Vol.6. No.12 (Desember 2025).

Pasaribu, Yana Sebha. *Perlindungan Hukum terhadap Anak yang Melakukan Self-Harm 'Nge Barcode' Berdasarkan Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014*. Jurnal Hukum Lex Generalis. Vol.6. No.12 (Desember 2025).

Putri, Nabilatul Alimah, Nabilah Nurmasitha dan Ni Luh Neisya. *Analisis Pertanggungjawaban Perdata terhadap Penyalahgunaan Teknologi Artificial Intelligence (Deepfake)*. Jurnal Hukum Lex Generalis. Vol.6. No.12 (Desember 2025).

Rahardja, Nashwa Nawra dan Christin Septina Basani. *Kepastian Hukum Alasan Kemanusiaan sebagai Dasar Pertimbangan para Pihak dalam Melakukan Restorative Justice*. Jurnal Hukum Lex Generalis. Vol.6. No.12 (Desember 2025).

Shafa, Naila. *Perlindungan Hukum atas Kesehatan Mental Pengemudi Transportasi Online dalam Konteks Regulasi Kemitraan Digital*. Jurnal Hukum Lex Generalis. Vol.6. No.12 (Desember 2025).

Sidabutar, Alex Prayoga. *Rekonstruksi Pemberian Amnesti dan Abolisi dalam Kritik terhadap Kewajiban Pertimbangan DPR Berdasarkan Pasal 14 Ayat (2) UUD NRI 1945*. Jurnal Hukum Lex Generalis. Vol.6. No.12 (Desember 2025).

Simbolon, O. Mangondi, I. Margaretha Manullang, N. Syahfitri, S. J. Tumanggor, C. Eliza Purba, S. Meilini Saragih dan J. Ivanna. *Implementation of Good Governance in Improving the Quality of Public Services in the Community*. Journal of Law & Policy Review. Vol.2. No.2 (Juni 2023).

- Susanto, Arif. *Implikasi Hukum Kesehatan terhadap Kasus Keracunan Makanan dalam Program Makan Bergizi Gratis di Indonesia*. Jurnal Hukum Lex Generalis. Vol.6. No.12 (Desember 2025)
- Wijaya, Hadi, Charles D. L. Pardede dan Hotman Sinambela. *Rekonstruksi Perlindungan Hukum bagi Dokter dalam Praktik Telemedicine*. Jurnal Hukum Lex Generalis. Vol.6. No.12 (Desember 2025).
- Wulandari, Desi Putri, Ela Gustiani, Melisa Natalia dan Yokotani. *Peran Masyarakat dalam Pemulihan Psikologis Korban Inses Berdasarkan Undang-Undang No. 12 Tahun 2022 tentang Tindak Pidana Kekerasan Seksual*. Jurnal Hukum Lex Generalis. Vol.6. No.12 (Desember 2025).

### **Karya Ilmiah**

- Ida. 2019. *Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Alla Kabupaten Enrekang*. Skripsi. Jakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lembaga Administrasi Negara.
- Iqbal, M., J. Ivanna, P. Prayetno dan Y. Sinaga. 2019. *E-Government Based Public Services in Medan Barat*. Proceedings of the 2nd International Conference on Social Sciences and Interdisciplinary Studies (ICSSIS) 2019.

### **Sumber Hukum**

- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.