

Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kantor Camat Rokan IV Koto Kabupaten Rokan Hulu

* **Fahda Ma'ruf¹, Ranggi Ade Febrin²**

¹Ilmu Pemerintahan, Universitas Islam Riau

²Ilmu Pemerintahan, Universitas Islam Riau

*Corresponding Author : fahdamaruf@student.uir.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Camat Rokan IV Koto, Kabupaten Rokan Hulu. Pelayanan publik yang prima merupakan hak mendasar bagi masyarakat, namun dalam pelaksanaannya masih sering ditemukan kendala operasional di tingkat kecamatan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pisau analisis teori SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, yang mencakup lima dimensi utama: Tangibles (bukti fisik), Reliability (keandalan), Responsiveness (daya tanggap), Assurance (jaminan), Empathy (empati). Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam dengan informan kunci (aparatur kecamatan dan masyarakat pengguna layanan), observasi lapangan, serta dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Camat Rokan IV Koto secara umum telah berjalan cukup baik pada dimensi Assurance dan Empathy. Namun demikian, optimalisasi pelayanan masih terhambat pada dimensi Tangibles terkait keterbatasan sarana prasarana penunjang, serta dimensi Reliability dan Responsiveness yang dipengaruhi oleh faktor jaringan sistem serta pemahaman berkas oleh masyarakat.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Administrasi Kependudukan, SERVQUAL, Kecamatan Rokan IV Koto

Abstract

This study aims to analyze the quality of population administration services at the Rokan IV Koto Sub-district Office, Rokan Hulu Regency. Excellent public service is a fundamental right for the community, but in its implementation, operational obstacles are still often found at the sub-district level. This study uses a qualitative descriptive method with the analytical tool of the SERVQUAL theory developed by Parasuraman, Zeithaml, and Berry, which includes five main dimensions: Tangibles (physical evidence), Reliability (reliability), Responsiveness (responsiveness), Assurance (guarantee), Empathy (empathy). Data collection was conducted through in-depth interviews with key informants (sub-district officials and community service users), field observations, and documentation. The results of the study indicate that the quality of population administration services at the Rokan IV Koto Sub-district Office has generally run quite well in the Assurance and Empathy dimensions. However, service optimization is still hampered in the Tangibles dimension related to limited supporting infrastructure, as well as the Reliability and Responsiveness dimensions which are influenced by network system factors and the public's understanding of files.

Keywords: Service Quality, Population Administration, SERVQUAL, Sub-district Rokan IV Koto.

PENDAHULUAN

Dalam penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama yang harus dilaksanakan oleh aparatur negara. Pelayanan publik yang baik tidak hanya menjadi kewajiban pemerintah, tetapi juga merupakan hak dasar masyarakat yang dijamin oleh Undang-Undang Dasar 1945. Pemerintah daerah, melalui perangkatnya, dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang efektif, efisien, transparan, dan akuntabel demi tercapainya kesejahteraan masyarakat.

Pelayanan publik oleh jajaran aparatur pemerintah merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat. Di era otonomi daerah, kecamatan memegang peranan krusial sebagai garda terdepan pelayanan yang bersentuhan langsung dengan pemenuhan kebutuhan administrasi dasar masyarakat, seperti pengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), dan Akta Kelahiran. Kantor Camat Rokan IV Koto sebagai salah satu unit pelaksana pelayanan publik di Kabupaten Rokan Hulu berkewajiban menyelenggarakan pelayanan administrasi kependudukan yang cepat, tepat, dan transparan.

Namun, fenomena di lapangan sering kali menunjukkan adanya kesenjangan (gap) antara harapan masyarakat dengan kenyataan pelayanan yang diterima. Persoalan seperti efisiensi waktu penyelesaian dokumen, ketersediaan fasilitas ruang tunggu yang memadai, serta responsivitas petugas loket dalam menangani kendala masyarakat kerap menjadi keluhan utama. Untuk mengukur sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan, diperlukan instrumen evaluasi yang komprehensif. Penelitian ini menggunakan teori SERVQUAL (*Service Quality*) oleh Parasuraman yang membedah kualitas pelayanan ke dalam lima dimensi utama, yaitu

1. *Tangibles* (bukti fisik)
2. *Reliability* (keandalan)
3. *Responsiveness* (daya tanggap)
4. *Assurance* (jaminan)
5. *Empathy* (empati)

Melalui pendekatan ini, diharapkan dapat dipetakan secara objektif faktor pendukung dan penghambat kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Camat Rokan IV Koto.

Secara yuridis, kedudukan dan peran kecamatan ditegaskan dalam Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2018 tentang Kecamatan. Dalam peraturan tersebut dijelaskan bahwa kecamatan merupakan perangkat daerah kabupaten/kota yang dibentuk untuk meningkatkan koordinasi penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan publik, dan pemberdayaan masyarakat desa/kelurahan. Camat sebagai pimpinan kecamatan memiliki tugas menyelenggarakan urusan pemerintahan umum, mengoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat, serta melaksanakan pelayanan publik sesuai dengan kewenangannya. Dengan demikian, kecamatan memiliki peran yang sangat penting sebagai ujung tombak pelayanan publik di tingkat lokal.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif untuk memberikan gambaran secara mendalam dan faktual mengenai realitas kualitas pelayanan di lokasi penelitian. Penelitian dilaksanakan di Kantor Camat Rokan IV Koto, Kabupaten Rokan Hulu.

Pemilihan informan dilakukan secara purposif (*purposive sampling*) guna mendapatkan data yang relevan dan kredibel. Informan dalam penelitian ini terdiri dari pihak internal kecamatan (Camat/Kepala Seksi Pelayanan Publik dan petugas

administrasi loket) serta pihak eksternal, yaitu masyarakat setempat yang sedang atau telah mengurus dokumen administrasi kependudukan di kantor kecamatan.

Teknik pengumpulan data primer dilakukan melalui wawancara mendalam berpedoman pada indikator lima dimensi SERVQUAL serta observasi langsung terhadap proses jalannya pelayanan dan kondisi fasilitas fisik di kantor camat.

Data sekunder diperoleh dari dokumen kependudukan, laporan evaluasi internal, serta regulasi terkait Standard Operating Procedure (SOP) pelayanan. Validitas data diuji menggunakan teknik triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Tahapan analisis data mengikuti model interaktif yang meliputi reduksi data, penyajian data (display data), dan penarikan kesimpulan atau verifikasi akhir.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Camat Rokan IV Koto diuraikan berdasarkan lima dimensi SERVQUAL sebagai berikut:

1. *Tangibles* (Bukti Fisik)

Dimensi bukti fisik berfokus pada penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan materi komunikasi di Kantor Camat Rokan IV Koto. Hasil pengamatan menunjukkan gedung kantor camat telah berdiri dengan cukup representatif, namun pada aspek ruang tunggu pelayanan administrasi kependudukan masih membutuhkan optimalisasi. Ketersediaan tempat duduk bagi pemohon terkadang kurang memadai pada hari-hari padat kunjungan. Di samping itu, kelengkapan perangkat keras pendukung seperti komputer loket dan mesin cetak pendukung memerlukan pemeliharaan berkala agar tidak mengganggu jalannya input data kependudukan.

2. *Reliability* (Keandalan)

Keandalan merujuk pada kemampuan petugas loket untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat, tepat waktu, dan konsisten sesuai SOP. Secara umum, petugas administrasi di Kantor Camat Rokan IV Koto telah memiliki pemahaman tugas yang baik terkait alur birokrasi pengurusan KTP dan KK. Namun, aspek ketepatan waktu penyelesaian dokumen masih sering mengalami hambatan eksternal, seperti gangguan jaringan online SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan) pusat atau keterbatasan blangko. Hal ini menyebabkan penyerahan dokumen kepada masyarakat kadangkala mengalami penundaan dari waktu estimasi semula.

3. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Dimensi ini mengukur kemauan petugas untuk membantu masyarakat pemohon dan memberikan pelayanan yang sigap. Aparatur pelayanan di Kantor Camat Rokan IV Koto dinilai memiliki sikap yang terbuka dalam menyambut pemohon. Kendala responsivitas biasanya muncul ketika terjadi penumpukan antrian pemohon di satu waktu, sementara jumlah petugas yang siaga di loket terbatas. Petugas dituntut untuk lebih cepat tanggap memberikan solusi dan informasi yang jelas ketika masyarakat mengalami kesulitan atau kekurangan berkas persyaratan pengurusan dokumen.

4. *Assurance* (Jaminan)

Jaminan mencakup pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan dimensi Assurance berada pada kategori yang relatif baik. Petugas mampu memberikan penjelasan yang legalistis mengenai aturan administrasi kependudukan. Selain itu, adanya jaminan kepastian biaya pelayanan (bebas biaya/gratis) sesuai dengan instruksi undang-undang kependudukan yang berlaku memberikan rasa aman dan transparansi yang tinggi bagi seluruh masyarakat Rokan IV Koto yang datang mengurus berkas.

5. *Empathy* (Empati)

Empati melibatkan pemberian perhatian yang tulus dan bersifat pribadi kepada masyarakat. Pegawai Kantor Camat Rokan IV Koto secara umum menunjukkan sikap ramah dan berusaha memperlakukan masyarakat secara adil tanpa memandang status sosial. Petugas juga menunjukkan kepedulian dengan memberikan prioritas atau bantuan khusus bagi pemohon lanjut usia, penyandang disabilitas, maupun ibu hamil, meskipun dalam keterbatasan fasilitas sarana prasarana yang ada.

Kualitas pelayanan pada dasarnya dipengaruhi oleh beberapa faktor penting yang menentukan keberhasilan menurut Moenir (2010:88), faktor-faktor tersebut meliputi kemampuan dan keterampilan petugas, sikap dan perilaku petugas, ketersediaan sarana dan prasarana, sistem serta prosedur pelayanan dan kondisi lingkungan kerja. Faktor-faktor ini sangat berkaitan dan berpengaruh langsung terhadap efektivitas pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan bahwasanya ada beberapa faktor penghambat dalam Penerapan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Camat Rokan IV Koto Kabupaten Rokan Hulu sebagai berikut :

1. Prosedur pelayanan yang berbelit. Alur pelayanan panjang dan kurang sederhana sehingga memakan waktu lama bagi masyarakat.
2. Keterbatasan sumber daya manusia, jumlah pegawai tidak sebanding dengan volume pelayanan serta kompetensi pegawai belum merata.
3. Sistem pelayanan belum sepenuhnya digital juga merupakan salah satu hambatan pelayanan karena memperlambat proses dan rawan kesalahan.
4. Kurangnya informasi pelayanan. Informasi mengenai persyaratan dan waktu penyelesaian administrasi membuat pemohon bolak balik dan mengulang kembali permohonannya.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis menggunakan teori SERVQUAL, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Camat Rokan IV Koto Kabupaten Rokan Hulu telah berjalan dengan cukup memadai, terutama pada dimensi *Assurance* dan *Empathy* yang ditandai oleh sikap ramah petugas serta transparansi biaya gratis. Walaupun, aspek *Tangibles*, *Reliability*, dan *Responsiveness* masih memerlukan perhatian serius.

Hambatan utama terletak pada keterbatasan kenyamanan ruang tunggu, ketergantungan stabilitas jaringan sistem kependudukan, serta ketepatan waktu penyelesaian dokumen yang kerap tertunda akibat kendala teknis eksternal.

DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto, A. (2005). Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Dwiyanto, A. (2006). Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Hardiansyah. (2011). Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gava Media.
- Irfadat (2019) Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Surabaya: CV Jagad Media Publising
- Kotler, P. (dalam Sinambela, L. P., dkk.). (2011). Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: Bumi Aksara.

- Moenir, H. A. S. (2010). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, L. J. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Moleong, L. J. (2019). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Munaf, Y. (2016). *Ilmu Pemerintahan*. Pekanbaru: Alaf Riau.
- Nazir, M. (2014). *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Nawawi, H. (2012). *Manajemen Strategik Organisasi Non Profit Bidang Pemerintahan*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Nurcholis, H. (2007). *Teori dan Praktik Pemerintahan dan Otonomi Daerah*. Jakarta: Grasindo.
- Prasetyo, B. (2004). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Raharjo, Muhammad Mu'iz (2021) *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara
- Rasyid, M. R. (2011). *Makna Pemerintahan*. Jakarta: Mutiara Sumber Widya.
- Ratminto, & Winarsih, A. S. (2014). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Saragih Liharman dkk (2024) *Manajemen Pelayanan Publik* . Batam: CV Rey Media Grafika
- Sari dkk (2022) *Manajemen Strategik dalam perencanaan dan pelayanan sektor publik*
Pekalongan: PT Nasya Expanding Management
- Siagian, S. P. (2007). *Administrasi Pembangunan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Siagian, S. P. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sinambela, L. P., dkk. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Soekanto, S. (2002). *Sosiologi Suatu Pengantar*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Suryawati Dina dkk (2025) *Sistem Pemerintahan Daerah*. Bandung: Widina Media Utama
- Syafiie, I. K. (1999). *Ilmu Pemerintahan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Syafiie, I. K. (2006). *Ilmu Pemerintahan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Syafiie, I. K. (2013). *Ilmu Pemerintahan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tjiptono, F. (2000). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Wasistiono Sadu dan Rohmadin Sulthon (2023) *Teori Organisasi Pemerintahan Daerah*. Jakarta: Bumi Aksara
- Aisyah, N. (2018). Analisis kualitas pelayanan publik pada kantor Kecamatan Medan Johor. *Jurnal Administrasi Publik*, 6(2), 45–56.
- Cendana, G. A., & Oktariyanda, T. A. (2022). Analisis kualitas pelayanan publik pemerintah desa. *Jurnal Administrasi Publik*, 4(1), 1–12.
- Erianti, D. (2019). Kualitas pelayanan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bungo Provinsi Jambi. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 7(1), 33–44.

- Febrian. (2025). Pengukuran kualitas pelayanan berbasis SERVQUAL. *Jurnal Administrasi Publik*, 88.
- Gronroos, C. (2007). Service management and marketing: Customer management in service competition. *Journal of Service Management*, 18(1), 45–60.
- 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.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1991). Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale. *Journal of Retailing*, 67(4), 420–450.
- Putra, R. A., & Pratama, Y. (2020). Kualitas pelayanan publik dalam pelayanan administrasi kependudukan di tingkat kecamatan. *Jurnal Administrasi Negara*, 8(2), 101–112.
- Rahmawati, S., & Hidayat, A. (2021). Analisis kualitas pelayanan administrasi kependudukan berbasis kepuasan masyarakat. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 9(1), 55–66.
- Raharjo, M., dkk. (2021). Administrasi kependudukan dan pelayanan publik. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 10(1), 1–12.
- Saputra, D., & Lestari, M. (2022). Implementasi pelayanan publik di kantor kecamatan berbasis prinsip good governance. *Jurnal Governance*, 4(1), 23–35.
- Sari, P. N., & Wibowo, A. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan administrasi kependudukan. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 3(2), 89–100.
- Sellang, K., dkk. (2022). Kualitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat. *Jurnal Pelayanan Publik*, 5(1), 10–22.
- Sudaryanto, dkk. (2024). Dimensi SERVQUAL dalam pelayanan publik. *Jurnal Manajemen Pelayanan*, 128.
- Suryawati, D., dkk. (2025). Sistem pemerintahan daerah di Indonesia. *Jurnal Pemerintahan Daerah*, 7(1), 1–15.
- Utama, C., dkk. (2025). Organisasi pemerintahan dan pelayanan publik. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 6(2), 20–34.
- Yuliani, R., & Firmansyah, A. (2023). Evaluasi kualitas pelayanan publik pada instansi pemerintah daerah. *Jurnal Administrasi Pemerintahan*, 5(1), 14–27.