

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Menurut Tude (2020), Indonesia adalah negara demokratis yang fondasinya didasarkan pada prinsip memberikan pelayanan kepada masyarakat melalui berbagai lembaga pemerintahan. Lembaga-lembaga ini memiliki visi dan tujuan yang beragam dalam menjalankan pelayanan demi kepentingan masyarakat luas. Pelayanan publik adalah aktivitas pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara layanan publik bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat serta melaksanakan ketentuan yang diatur dalam peraturan perundang-undangan (Mahmudi, 2010). Pelayanan publik juga menjadi salah satu fungsi esensial pemerintah dalam menjalankan tugas melayani masyarakat. Pemerintah berkewajiban untuk memastikan setiap warga negara mendapatkan pelayanan yang berkualitas, mudah diakses, dan memadai sesuai dengan kebutuhan mereka. Dalam konteks negara yang demokratis, pelayanan publik menjadi cerminan dari kualitas pemerintahan. Semakin baik pelayanan yang diberikan oleh pemerintah, semakin tinggi pula kepercayaan masyarakat terhadap instansi pemerintah. Sebaliknya, pelayanan yang buruk dapat menurunkan tingkat kepercayaan dan kepuasan masyarakat, yang pada akhirnya berpengaruh pada legitimasi pemerintahan itu sendiri, namun, berbagai kendala dalam pelaksanaan pelayanan publik, seperti kesenjangan akses antara daerah dengan sumber daya memadai dan daerah tertinggal, menimbulkan kebutuhan mendesak untuk meningkatkan kualitas layanan guna memastikan keadilan sosial.

Di Indonesia, pelayanan publik diatur melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang berbunyi “Pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan warga negara dan penduduk dalam hal barang, jasa, dan pelayanan administratif.” yang menegaskan bahwa pelayanan publik harus diselenggarakan secara profesional, transparan, akuntabel, serta berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Secara ideal, pelayanan administrasi kependudukan seperti penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-EL), Kartu Keluarga (KK), akta kelahiran, dan dokumen kependudukan lainnya diharapkan dapat diberikan secara cepat, tepat, mudah diakses, dan responsif, sehingga mampu memberikan kepuasan serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Namun, dalam praktik penyelenggaraannya, masih terdapat kesenjangan antara standar pelayanan ideal dengan realitas pelayanan yang dirasakan masyarakat. Meskipun berbagai regulasi dan kebijakan telah ditetapkan untuk menjamin kualitas pelayanan publik, kondisi di lapangan menunjukkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan belum sepenuhnya berjalan sesuai dengan harapan masyarakat. (Ade Risna Sari & Abdul Karim. 2022). Hal ini terlihat dari masih tingginya keluhan dan pengaduan masyarakat terkait pelayanan publik, khususnya di sektor administrasi kependudukan, baik pada tingkat nasional maupun daerah.

Di Kabupaten Kendal, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) sebagai instansi penyelenggara pelayanan administrasi kependudukan telah melakukan berbagai upaya perbaikan dan inovasi

pelayanan. Namun demikian, berbagai fenomena faktual masih ditemukan di lapangan yang menunjukkan adanya permasalahan dalam kualitas pelayanan.

Salah satu permasalahan yang kerap terjadi adalah keterbatasan dan habisnya blanko KTP-EL, yang menyebabkan proses pencetakan KTP tidak dapat dilakukan secara langsung dan mengharuskan masyarakat menunggu dalam waktu yang tidak pasti. Kondisi ini bertentangan dengan harapan masyarakat terhadap pelayanan yang cepat dan tepat waktu, mengingat KTP-EL merupakan dokumen dasar yang sangat dibutuhkan dalam berbagai urusan administrasi, seperti pendidikan, kesehatan, perbankan, dan bantuan sosial.

Selain itu, tingginya permintaan layanan administrasi kependudukan mendorong Disdukcapil Kabupaten Kendal untuk membuka pelayanan ekstra pada hari Sabtu dan Minggu, khususnya untuk layanan rekam KTP-EL, pencetakan KTP-EL, dan aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD). Kebijakan pelayanan di luar hari kerja ini menunjukkan adanya komitmen pemerintah daerah dalam memperluas akses pelayanan kepada masyarakat. Namun di sisi lain, kondisi tersebut juga mencerminkan bahwa kapasitas pelayanan pada hari kerja belum sepenuhnya mampu mengakomodasi kebutuhan masyarakat secara optimal, sehingga pelayanan harus diperluas ke luar jam operasional normal.

Di samping itu, Disdukcapil Kabupaten Kendal juga telah mengembangkan inovasi pelayanan berbasis teknologi melalui aplikasi PAK DALMAN (Pelayanan Administrasi Kependudukan Dalam Genggaman). Secara ideal, kehadiran aplikasi ini diharapkan dapat mempermudah masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan secara daring, mengurangi antrean, serta

meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik, namun dalam kenyataannya, masih banyak masyarakat yang memilih untuk mengurus layanan secara langsung (tatap muka). Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor, antara lain masih adanya masyarakat lanjut usia yang memiliki keterbatasan dalam literasi digital (gaptek), serta adanya proses pelayanan tertentu yang tetap harus dilakukan secara langsung, seperti pengambilan foto KTP-EL yang tidak dapat dilakukan melalui aplikasi. Fenomena tersebut menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan publik belum sepenuhnya inklusif dan adaptif terhadap karakteristik seluruh lapisan masyarakat. Meskipun inovasi pelayanan berbasis aplikasi telah tersedia, efektivitas pemanfaatannya masih menghadapi kendala pada aspek aksesibilitas, kemampuan pengguna, serta kesiapan sistem dan sumber daya pendukung. Akibatnya, beban pelayanan tatap muka di kantor Disdukcapil tetap tinggi, yang berpotensi menimbulkan antrean panjang, waktu tunggu yang lama, serta ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

Kondisi-kondisi tersebut memperlihatkan adanya kesenjangan nyata antara harapan ideal masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan yang cepat, mudah, dan berbasis teknologi dengan realitas pelayanan yang masih dihadapkan pada berbagai kendala operasional dan sosial. Berdasarkan laporan resmi hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dirilis oleh Disdukcapil Kabupaten Kendal sendiri nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang diperoleh pada Triwulan IV Tahun 2024 adalah 90,14 ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden survei menilai pelayanan administrasi kependudukan di Disdukcapil Kendal berada pada level tinggi dalam survei yang dilakukan. Namun, skor tinggi secara statistik tidak selalu mencerminkan pengalaman riil

semua pengguna layanan di masyarakat, karena ada faktor-faktor lain seperti persepsi, latar belakang responden, atau konteks pelayanan yang tidak tertangkap sepenuhnya dalam angket survei.. Meskipun hasil pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menunjukkan kategori pelayanan yang baik, nilai tersebut belum tentu sepenuhnya mencerminkan pengalaman riil masyarakat sebagai pengguna layanan. Oleh karena itu, diperlukan pendekatan pengukuran kualitas pelayanan yang lebih komprehensif dan berorientasi pada persepsi masyarakat.

Salah satu pendekatan yang dapat digunakan adalah metode SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, yang mengukur kualitas pelayanan berdasarkan lima dimensi, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Metode ini memungkinkan peneliti untuk mengidentifikasi kesenjangan (gap) antara harapan masyarakat dan kinerja pelayanan yang dirasakan, sehingga dapat memberikan gambaran yang lebih objektif mengenai kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal serta menjadi dasar rekomendasi perbaikan pelayanan di masa mendatang.

Melalui penelitian berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal”, penulis berharap dapat memberikan kontribusi dalam meningkatkan kualitas pelayanan di instansi tersebut. Hasil penelitian ini diharapkan tidak hanya menjadi bahan evaluasi, tetapi juga menjadi dasar rekomendasi bagi Disdukcapil Kendal dalam menyusun kebijakan pelayanan yang lebih baik di masa mendatang.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal berdasarkan metode SERVQUAL?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal menggunakan metode SERVQUAL

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian Ilmu Pemerintahan, khususnya dalam bidang pelayanan publik dan kualitas pelayanan publik, melalui penerapan teori SERVQUAL dalam konteks pelayanan administrasi kependudukan di tingkat pemerintah daerah. Penelitian ini memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai kesenjangan antara harapan ideal masyarakat dan realitas pelayanan yang diterima, yang belum sepenuhnya terungkap melalui pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang bersifat normatif. Selain itu, penelitian ini juga memperkaya kajian teoritis mengenai pelayanan publik berbasis digital, khususnya terkait tantangan inklusivitas dan literasi digital masyarakat dalam implementasi inovasi pelayanan administrasi kependudukan. Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian Ilmu Pemerintahan, khususnya dalam bidang pelayanan publik dan kualitas pelayanan publik, melalui penerapan teori SERVQUAL

dalam konteks pelayanan administrasi kependudukan di tingkat pemerintah daerah. Penelitian ini memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai kesenjangan antara harapan ideal masyarakat dan realitas pelayanan yang diterima, yang belum sepenuhnya terungkap melalui pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang bersifat normatif. Selain itu, penelitian ini juga memperkaya kajian teoritis mengenai pelayanan publik berbasis digital, khususnya terkait tantangan inklusivitas dan literasi digital masyarakat dalam implementasi inovasi pelayanan administrasi kependudukan.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Disdukcapil Kabupaten Kendal : Penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi kinerja untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan serta sebagai dasar untuk pengambilan kebijakan pelayanan yang lebih baik.
2. Bagi Masyarakat : Penelitian ini diharapkan dapat memberikan dampak langsung berupa kemudahan dalam mengakses layanan administrasi kependudukan dengan lebih cepat, mudah, dan efisien. Dengan layanan yang lebih berkualitas, masyarakat dapat merasakan peningkatan kepuasan serta pengurangan keluhan terkait pelayanan, seperti prosedur yang rumit, antrean panjang, atau kesalahan data
3. Bagi Pemerintah Daerah : Memberikan rekomendasi dalam meningkatkan reformasi birokrasi dan peningkatan kinerja serta

efisiensi pelayanan publik, agar sesuai dengan harapan masyarakat.

1.5 Penelitian Terdahulu

Pertama, penelitian yang dilakukan oleh Sry Muliati (2015) dari Program Studi Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin, mengkaji kualitas pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep. Penelitian tersebut menggunakan konsep kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Parasuraman yang meliputi lima dimensi, yaitu ketampakan fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan akta kelahiran berada pada kategori cukup baik dengan nilai rata-rata sebesar 61,398%. Meskipun demikian, masih ditemukan beberapa kelemahan pada dimensi tertentu yang memerlukan perhatian dan perbaikan dari pihak pemerintah. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang sedang dilakukan terletak pada penggunaan metode kuantitatif serta teori kualitas pelayanan Parasuraman. Adapun perbedaannya terletak pada lokasi penelitian dan objek kajian, di mana penelitian sebelumnya berfokus pada pelayanan akta kelahiran di Kabupaten Pangkep, sedangkan penelitian ini mengkaji pelayanan dokumen kependudukan secara umum di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal.

Kedua, penelitian yang dilakukan oleh Rosdiana (2017) pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, membahas kualitas pelayanan kesehatan di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Kota Serang. Penelitian ini merujuk pada

teori kualitas pelayanan yang dikembangkan oleh Zeithaml, Parasuraman, dan Berry sebagaimana dikemukakan dalam Ratminto dan Winarsih (2012), yang mencakup lima dimensi SERVQUAL. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata kualitas pelayanan kesehatan di 16 Puskesmas Kota Serang mencapai 59,39%, yang berada di bawah standar ideal sebesar 65%, sehingga dinilai belum optimal. Kondisi tersebut dipengaruhi oleh keterbatasan sarana dan prasarana, rendahnya kedisiplinan petugas, keterlambatan pelayanan, minimnya fasilitas pengaduan, kurangnya sosialisasi program, serta sikap petugas yang kurang ramah. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang sedang dilakukan terletak pada penggunaan metode kuantitatif dan teori kualitas pelayanan. Sementara itu, perbedaannya terletak pada fokus dan lokasi penelitian, di mana penelitian terdahulu membahas pelayanan kesehatan di Puskesmas Kota Serang, sedangkan penelitian ini berfokus pada pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Kendal.

Ketiga, penelitian oleh Megawati (2018) yang berjudul “Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang Tahun 2018” bertujuan untuk menilai kualitas pelayanan yang diberikan oleh Disdukcapil Kota Serang. Penelitian ini menyoroti berbagai permasalahan pelayanan, antara lain keterbatasan sarana dan prasarana, kurangnya sosialisasi terkait program smartdukcapil, ketidakpastian waktu penyelesaian pelayanan, serta rendahnya tingkat keramahan aparatur. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif dengan teori lima dimensi SERVQUAL. Populasi penelitian adalah masyarakat yang mengurus dokumen kependudukan dengan rata-rata jumlah pemohon harian sebanyak 539 orang, sedangkan sampel penelitian berjumlah 230

responden yang dipilih menggunakan teknik accidental sampling. Data dikumpulkan melalui kuesioner, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Disdukcapil Kota Serang mencapai 68%, yang berada di atas batas minimum hipotesis sebesar 65% dan termasuk dalam kategori cukup baik. Namun demikian, aspek kecepatan pelayanan, ketepatan waktu, serta ketersediaan fasilitas fisik masih memerlukan peningkatan. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan saat ini terletak pada objek kajian pelayanan dokumen kependudukan serta penggunaan teori dan metode penelitian yang sama. Adapun perbedaannya terdapat pada lokasi dan waktu penelitian.

Keempat, penelitian yang dilakukan oleh Lisa Hildayanti (2019) dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang” menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, dengan penentuan informan menggunakan teknik purposive sampling dan snowball sampling. Informan penelitian meliputi Kepala Dinas, Sekretaris Dinas, beberapa pejabat bidang terkait, serta masyarakat pengguna layanan. Analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di Disdukcapil Kabupaten Enrekang dapat dianalisis berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, dengan kecepatan pelayanan sebagai faktor utama yang berpengaruh terhadap peningkatan kinerja instansi. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang sedang dilakukan terletak pada fokus kajian pelayanan dokumen kependudukan dan penggunaan teori kualitas pelayanan,

sedangkan perbedaannya terdapat pada metode penelitian, lokasi, dan waktu pelaksanaan penelitian.

Kelima Penelitian yang dilakukan oleh Rajak, Abdussamad, dan Tantu (2025) berjudul “Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pohuwato”. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teori lima dimensi SERVQUAL (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di Disdukcapil Kabupaten Pohuwato berada pada kategori baik, namun masih terdapat kendala pada aspek kecepatan pelayanan dan kepastian waktu penyelesaian dokumen. Penelitian ini relevan dengan penelitian yang sedang dilakukan karena sama-sama mengkaji kualitas pelayanan administrasi kependudukan dengan pendekatan kuantitatif dan teori SERVQUAL. Perbedaannya terletak pada lokasi penelitian.

Keenam Penelitian oleh Lubis dan Ginting (2023) berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Penggunaan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan”. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan saat ini terletak pada penggunaan metode kuantitatif dan objek pelayanan kependudukan. Perbedaannya terletak pada fokus penelitian yang lebih menekankan pada layanan berbasis digital.

1.6 Kerangka Teori

1.6.1 Teori Pelayanan Publik

Pelayanan Publik adalah konsep yang mendefinisikan bagaimana lembaga pemerintah dan organisasi sektor publik harus memenuhi tanggung jawab mereka dalam melayani masyarakat. Pelayanan publik meliputi penyediaan barang dan jasa yang memenuhi kebutuhan dasar masyarakat, baik di bidang administrasi publik, kesehatan, pendidikan, dan pelayanan sosial lainnya. Teori ini didasarkan pada pemikiran bahwa negara berperan sebagai pelayan masyarakat dan mempunyai kewajiban untuk memberikan pelayanan yang tidak hanya memenuhi kebutuhan masyarakat tetapi juga melebihi harapan dalam hal kualitas dan efektivitas.

Menurut Denhardt & Denhardt (2000), pelayanan publik harus fokus pada prinsip melayani masyarakat, bukan sekedar mengelola dan mengarahkannya. Prinsip ini dikenal dengan New Public Service dan menekankan pentingnya partisipasi masyarakat dalam proses pelayanan. Pelayanan publik bertujuan tidak hanya untuk melaksanakan tugas-tugas administratif secara efisien, tetapi juga untuk memberikan nilai tambah dengan mengutamakan kebutuhan masyarakat, mendengarkan keinginan mereka, dan melibatkan mereka dalam pengambilan keputusan. Teori ini menegaskan bahwa pelayanan publik harus transparan, akuntabel, dan adil. Pelayanan publik dapat dikategorikan ke dalam beberapa jenis, antara lain:

1. Pelayanan Administratif: Layanan yang berkaitan dengan pengurusan dokumen resmi, seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Surat Izin Mengemudi (SIM), Kartu Keluarga (KK), dan paspor.

2. Pelayanan Barang: Penyediaan barang yang dibutuhkan masyarakat, seperti tenaga listrik, jaringan telepon, dan fasilitas Pendidikan.
3. Pelayanan Jasa: Layanan yang memberikan jasa kepada masyarakat, termasuk pelayanan kesehatan, pendidikan, transportasi, dan keamanan.
4. Pelayanan Regulatif: Layanan yang terkait dengan penegakan hukum dan peraturan, seperti pengawasan, inspeksi, dan pemberian izin

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, terdapat beberapa prinsip yang harus diperhatikan:

1. Transparansi: Pelayanan harus bersifat terbuka, mudah diakses, dan informasi yang diberikan harus jelas serta dapat dipahami oleh semua pihak yang membutuhkan.
2. Akuntabilitas: Penyelenggara pelayanan harus dapat mempertanggungjawabkan setiap tindakan dan keputusan yang diambil sesuai dengan ketentuan peraturan perundang- undangan.
3. Kepastian Hukum: Pelayanan harus diberikan berdasarkan landasan hukum yang jelas, memastikan keadilan dan kepastian bagi masyarakat.
4. Kesamaan Hak: Semua warga negara berhak mendapatkan pelayanan yang sama tanpa diskriminasi.
5. Keprofesionalan: Pelayanan harus dilakukan oleh aparatur yang memiliki kompetensi dan keahlian sesuai dengan bidangnya, serta berlandaskan pada kode etik yang berlaku.

1.6.2 Teori Standar Pelayanan Publik

Peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat merupakan isu penting yang menjadi perhatian serius pemerintah. Pelayanan publik harus

memiliki standar yang jelas dan terbuka, sebagai bentuk kepastian bagi masyarakat sebagai penerima layanan.

Berikut adalah penjelasan mengenai indikator yang menjadi acuan sebagaimana diatur dalam PERMENPAN RB No. 14 Tahun 2017:

1. Persyaratan Pelayanan: Indikator ini mengevaluasi kejelasan dan kemudahan persyaratan yang harus dipenuhi oleh masyarakat dalam mendapatkan layanan. Hal ini mencakup seberapa baik informasi disampaikan dan dipahami oleh masyarakat.
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pelayanan: Indikator ini menganalisis efektivitas sistem dan prosedur yang diterapkan dalam memberikan layanan. Sistem yang transparan dan mudah diakses dapat meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat.
3. Waktu Penyelesaian: Indikator ini mengukur waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan suatu layanan. Efisiensi waktu menjadi kunci dalam meningkatkan kepuasan pengguna layanan.
4. Biaya/Tarif Pelayanan: Evaluasi terhadap biaya yang dikenakan untuk setiap jenis pelayanan. Biaya yang adil dan transparan berkontribusi pada kepuasan masyarakat.
5. Kesesuaian Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan: Indikator ini menilai apakah produk layanan yang diberikan sesuai dengan harapan dan spesifikasi yang dijanjikan. Kesesuaian ini akan berdampak langsung pada persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan.
6. Kompetensi Pelaksana: Mengukur sejauh mana pelaksana layanan memiliki pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan dalam

memberikan pelayanan. Kompetensi pelaksana sangat memengaruhi tingkat kepercayaan masyarakat.

7. Perilaku Pelaksana: Indikator ini mencerminkan sikap dan perilaku petugas dalam berinteraksi dengan masyarakat. Perilaku yang ramah dan profesional akan meningkatkan kepuasan pengguna layanan.
8. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan: Mengukur efektivitas respons instansi terhadap keluhan dan saran dari masyarakat. Penanganan yang cepat dan tepat dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.
9. Sarana dan Prasarana Pelayanan: Menilai kualitas fasilitas fisik dan infrastruktur yang digunakan dalam proses pelayanan. Sarana yang baik dan nyaman sangat berpengaruh terhadap pengalaman masyarakat dalam mendapatkan layanan.

1.6.3 Teori Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Kasmir (dalam Harbani Pasolong, 2010:133), pelayanan yang berkualitas adalah kemampuan individu dalam memberikan layanan yang memenuhi standar tertentu sehingga dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan. Pelayanan publik merupakan bentuk tanggung jawab pemerintah kepada masyarakat dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar mereka. Menurut UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan

penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam konteks Dukcapil Kendal, pelayanan publik mencakup penyediaan dokumen kependudukan seperti KTP, KK, akta kelahiran, dan layanan lainnya.

Kualitas pelayanan publik dapat diartikan sebagai tingkat kesesuaian antara harapan masyarakat terhadap pelayanan dengan kenyataan yang diterima. Kualitas yang baik ditunjukkan oleh pelayanan yang efektif, efisien, cepat, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Untuk menganalisis kualitas pelayanan, teori dari Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) tentang SERVQUAL sering digunakan. Dimensi dalam teori ini mencakup:

1. *Tangibles* (Bukti Fisik): Fasilitas fisik, peralatan, dan penampilan personel yang dapat dilihat dan dirasakan oleh pengguna layanan.
2. *Reliability* (Keandalan): Kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan secara konsisten, akurat, dan terpercaya.
3. *Responsiveness* (Daya Tanggap): Keinginan dan kesiapan petugas dalam membantu masyarakat dan memberikan layanan dengan cepat.
4. *Assurance* (Jaminan): Pengetahuan dan keramahan petugas yang menciptakan rasa percaya masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.
5. *Empathy* (Empati): Kepedulian petugas dalam memberikan perhatian individual kepada masyarakat.

1.7 Definisi Konsep

Sugiyono (2016) menyatakan bahwa Definisi konsep adalah pemikiran atau gagasan yang menjelaskan suatu fenomena dengan menggunakan istilah yang

umum dipahami. Konsep ini merupakan langkah awal dalam penelitian untuk mengidentifikasi variabel yang akan digunakan. Konsep ini diukur berdasarkan lima dimensi utama yang dianggap sebagai kriteria penting dalam penilaian kualitas pelayanan publik:

1. *Tangibles* (Bukti Fisik): Penilaian terhadap fasilitas fisik, sarana, dan prasarana yang tersedia di Dukcapil Kendal, seperti ruang pelayanan, peralatan, dan kenyamanan lingkungan yang dapat mempengaruhi pengalaman pengguna layanan.

2. *Reliability* (Keandalan): Kemampuan Dukcapil Kendal untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji dan standar yang telah ditetapkan, serta seberapa konsisten pelayanan diberikan sesuai prosedur yang berlaku.

3. *Responsiveness* (Daya Tanggap): Tingkat kepedulian dan kesiapan petugas Dukcapil Kendal dalam memberikan pelayanan yang cepat dan efisien, serta respons terhadap keluhan atau permintaan layanan masyarakat.

4. *Assurance* (Jaminan): Pengetahuan, keterampilan, dan sikap profesional petugas dalam memberikan pelayanan, yang menciptakan rasa percaya dan kepuasan bagi masyarakat yang menggunakan layanan di Dukcapil.

5. *Empathy* (Empati): Sejauh mana petugas Dukcapil Kendal memberikan perhatian khusus kepada kebutuhan individu, memahami permasalahan yang dihadapi masyarakat, serta memperlakukan setiap pengguna layanan dengan sikap ramah dan peduli.

Konsep kualitas pelayanan publik dalam konteks ini digunakan untuk mengukur sejauh mana Dukcapil Kendal mampu memenuhi harapan masyarakat

dalam memberikan pelayanan administratif, khususnya dalam pengurusan dokumen kependudukan. Penilaian ini akan mencakup analisis terhadap kesenjangan antara harapan dan pengalaman masyarakat dalam menerima pelayanan, dengan tujuan untuk memberikan rekomendasi bagi peningkatan kualitas pelayanan di Dukcapil Kendal.

1.8 Definisi Operasional

Operasionalisasi adalah proses mengambil konsep tertentu dan memberikan pengukuran empiris . Pada bagian ini peneliti berupaya menguraikan konsep atau variabel penelitian secara rinci dan terukur (dimensi, indikator, unsur). Poin atau item menjadi dasar pembuatan daftar pertanyaan penelitian (kuesioner).

Tabel 1.1 Operasional Konsep

Konsep	Dimensi	Parameter
Analisis Kualitas Pelayanan Publik di	<i>Tangibles (Bukti Fisik)</i>	1. Kondisi ruang tunggu dan kenyamanan fasilitas pelayanan Dukcapil Kendal. 2. Ketersediaan dan kelengkapan sarana prasarana (meja,kursi,alat pelayanan) 3. Kerapian dan kebersihan lingkungan kantor pelayanan Dukcapil Kendal. 4. Penampilan petugas dalam memberikan pelayanan.

Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal	<i>Reliability</i> (Keandalan)	1. Ketepatan waktu pelayanan sesuai jadwal yang ditentukan. 2. Konsistensi petugas dalam memberikan pelayanan yang sesuai prosedur. 3. Kesesuaian hasil pelayanan dengan yang dijanjikan. 4. Kejelasan informasi yang diberikan terkait prosedur pelayanan.
--	---	--

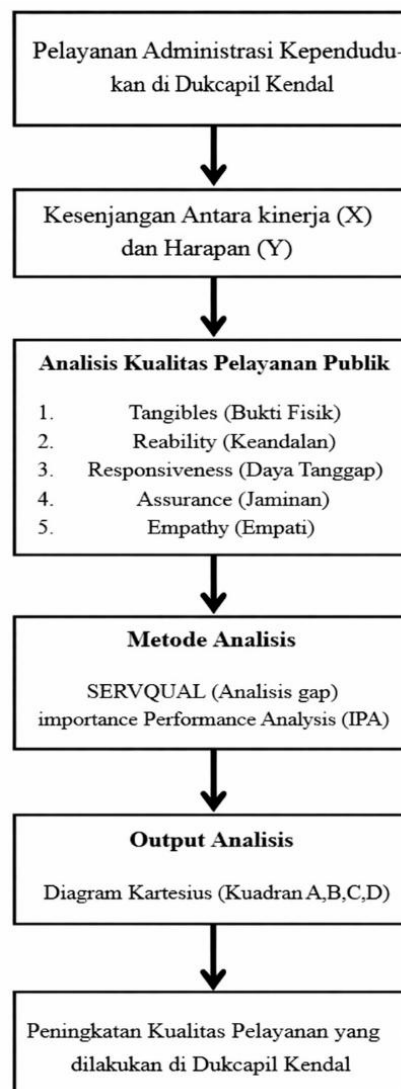
	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	1. Kecepatan petugas dalam merespon permintaan pelayanan masyarakat. 2. Kesigapan petugas dalam membantu masyarakat yang mengalami kesulitan. 3. Ketanggapan petugas dalam menyelesaikan keluhan masyarakat. 4. Kesiapan petugas dalam memberikan layanan tambahan bila dibutuhkan.
	<i>Assurance</i> (Jaminan)	1. Sikap sopan santun dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan. 2. Pengetahuan dan kemampuan petugas dalam menjelaskan prosedur layanan. 3. Kejelasan prosedur yang disampaikan petugas, sehingga mudah dipahami. 4. Rasa aman dan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

	<i>Empathy</i> (Empati)	1. Kesiediaan petugas memberikan perhatian pada setiap masyarakat. 2. Kemampuan petugas memahami kebutuhan dan permasalahan masyarakat. 3. Perlakuan petugas yang adil tanpa membeda-bedakan masyarakat. 4. Kesabaran dan kepedulian petugas dalam memberikan pelayanan.
--	--	---

1.9 Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir penelitian ini menjelaskan analisis kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal dengan mengidentifikasi kesenjangan antara kinerja pelayanan (X) dan harapan masyarakat (Y). Analisis dilakukan menggunakan lima dimensi SERVQUAL yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Selanjutnya data dianalisis menggunakan metode SERVQUAL untuk mengetahui nilai kesenjangan serta *Importance Performance Analysis* (IPA) yang dipetakan dalam diagram kartesius (kuadran A, B, C, dan D) sebagai dasar penentuan prioritas peningkatan kualitas pelayanan.

Gambar 1.1 Kerangka Berpikir



1.10 Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan langkah-langkah sistematis yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan, menganalisis, dan menginterpretasikan data dalam rangka menjawab pertanyaan penelitian atau menguji hipotesis yang telah dirumuskan. Menurut Sugiyono (2018), metode penelitian dibagi menjadi tiga jenis utama: kuantitatif, kualitatif, dan penelitian pengembangan (R&D). Penelitian kuantitatif menekankan pada pengukuran data yang objektif dan analisis statistik, sementara penelitian kualitatif bertujuan untuk memahami fenomena secara mendalam dengan data deskriptif melalui observasi dan wawancara. Penelitian dan pengembangan (R&D) lebih menekankan pada upaya menciptakan produk baru atau memperbaiki produk yang sudah ada melalui uji coba lapangan.

Creswell (2014) menambahkan bahwa pendekatan dalam metode penelitian dapat dikelompokkan menjadi tiga: kuantitatif, kualitatif, dan *mixed methods*. Pendekatan kuantitatif fokus pada pengukuran variabel dan pengujian hipotesis menggunakan data numerik, sedangkan pendekatan kualitatif berupaya memahami pengalaman atau fenomena sosial melalui metode naratif dan studi kasus. *Mixed methods* menggabungkan pendekatan kuantitatif dan kualitatif untuk menghasilkan pemahaman yang lebih menyeluruh. Menurut Kerlinger (1973), metode penelitian harus bersifat sistematis, empiris, dan terkontrol untuk menghasilkan jawaban yang valid terhadap pertanyaan penelitian.

1.10.1 Tipe Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Metode ini bertujuan untuk memberikan gambaran yang jelas dan sistematis mengenai suatu fenomena atau kondisi berdasarkan data yang bersifat numerik atau statistik. Fokus penelitian adalah untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner dengan menggunakan skala Likert. Dengan pendekatan kuantitatif deskriptif ini, peneliti dapat menganalisis data secara statistik untuk menggambarkan fenomena secara terukur dan tepat.

1.10.2 Populasi dan Sampel

Populasi

Populasi dalam penelitian adalah keseluruhan subjek atau individu yang menjadi sasaran penelitian, dan dari mana sampel akan diambil. Menurut Sugiyono (2017), populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi ini harus memiliki keterkaitan yang erat dengan tujuan penelitian serta relevan dengan masalah yang ingin dipecahkan.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang menggunakan layanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal. Mengingat jumlah populasi yang besar dan tidak diketahui secara pasti, peneliti menggunakan teknik

pengambilan sampel *non-probability sampling* dengan metode *accidental sampling*, yaitu peneliti yang memilih responden siapa saja yang secara kebetulan ditemui di lokasi dan waktu tertentu. Responden yang dipilih merupakan masyarakat yang telah menerima pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal.

Pengumpulan data penelitian dilaksanakan dalam beberapa tahapan. Pada hari pertama, peneliti melakukan pengurusan izin penelitian sekaligus wawancara dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal sebagai bagian dari pengumpulan data pendukung penelitian. Selanjutnya, pengambilan data melalui penyebaran kuesioner kepada responden dilakukan selama satu minggu. Dalam proses tersebut, peneliti memperoleh total sebanyak 100 responden, dengan rincian perolehan responden sebagai berikut: pada hari pertama tanggal 24 November 2025 sebanyak 25 responden, hari kedua 25 November 2025 sebanyak 15 responden, hari ketiga 26 November 2025 sebanyak 25 responden, hari keempat 27 November 2025 sebanyak 25 responden, dan hari kelima 28 November 2025 sebanyak 10 responden, dan sisanya di tanggal 29-30 November 2025, penulis melakukan evaluasi penelitian di hari Sabtu dan Minggu

Jumlah sampel sebanyak 100 responden dinilai telah memenuhi kebutuhan penelitian untuk dianalisis menggunakan metode *Service Quality* (SERVQUAL) serta dianggap mampu merepresentasikan persepsi

masyarakat terhadap kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal.

Sampel

Jumlah sampel minimal dapat dihitung dengan menggunakan rumus Cochran (1977), karena populasi anggota tidak diketahui secara pasti jumlahnya :

$$n = \frac{Z^2 pq}{e^2}$$

$$n = \frac{(1,96)^2(0,5)(0,5)}{(0,10)^2}$$

$$n = \frac{3,8416 \cdot 0,25}{0,01}$$

$$n = 96,04 \text{ orang}$$

Keterangan :

n = sampel

z = kurve normal untuk simpangan 5%, dengan nilai 1,96

p = peluang benar 50% = 0,5

q = peluang salah 50% = 0,5 e = margin error 10%

Berdasarkan perhitungan tersebut, jumlah minimal sampel yang diperlukan dalam penelitian ini adalah 96,04. Namun, dalam penelitian ini, jumlah responden yang digunakan adalah 100, yang melampaui batas minimal sampel yang diperlukan untuk mewakili populasi, yaitu masyarakat

yang menggunakan layanan di unit pelayanan Disdukcapil Kabupaten Kendal.

1.10.3 Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *non-probability sampling* dengan metode *accidental sampling*. *Accidental sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja masyarakat yang secara langsung ditemui peneliti di lokasi penelitian dan memenuhi kriteria sebagai pengguna layanan dapat dijadikan responden.

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal pada tanggal 24 November sampai dengan 30 November Pengambilan data dilakukan pada jam operasional pelayanan, yaitu pukul 09.00 hingga 12.00 WIB.

Responden dalam penelitian ini adalah masyarakat yang telah menerima pelayanan administrasi kependudukan secara langsung di kantor Dukcapil. Oleh karena itu, penelitian ini tidak mencakup masyarakat yang tidak hadir secara langsung atau masyarakat dengan keterbatasan kemampuan penggunaan teknologi (gaptek) yang hanya mengakses layanan secara daring tanpa datang ke lokasi pelayanan. Dengan demikian, karakteristik responden dalam penelitian ini merepresentasikan pengguna layanan tatap muka pada waktu dan lokasi tertentu selama periode penelitian berlangsung.

1.10.4 Jenis dan Sumber Data

Jenis Data

Dalam penelitian ini, jenis data yang digunakan adalah kuantitatif yang dapat diukur secara numerik atau berbentuk angka. Data ini digunakan untuk menganalisis hubungan antar variabel, perhitungan statistik, dan pengukuran tertentu.

Sumber Data

a. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh melalui penelitian di lapangan. Masyarakat yang menggunakan layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal. Mereka akan menjadi responden yang mengisi kuesioner yang berfokus pada pengukuran kualitas pelayanan.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan informasi yang berasal dari sumber yang telah dikumpulkan oleh pihak lain untuk tujuan tertentu dan dapat diakses untuk berbagai penelitian. Beberapa contoh data sekunder meliputi buku, laporan, jurnal, dan dokumen lainnya. Data ini sangat berguna untuk melengkapi dan memberikan konteks pada penelitian yang sedang dilakukan.

1.10.5 Skala Pengukuran

Penelitian ini menggunakan skala Likert dalam instrumen kuesioner untuk mengukur persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan di Disdukcapil Kabupaten Kendal. Data yang dihasilkan dari kuesioner akan diolah dan dianalisis untuk mendapatkan nilai persepsi masyarakat terhadap layanan menggunakan *Importance Performance Analysis* atau Analisis

Tingkat Harapan dan Kinerja/Kepuasan responden Dalam hal ini skala 5 tingkat yang terdiri dari :

Tabel 1.2 Skala Bobot Penilaian

No	Kriteria Penilaian	Skor
1	Sangat Baik/Sangat Penting	5
2	Baik/Penting	4
3	Cukup Baik/Cukup Penting	3
4	Tidak Baik/Tidak Penting	2
5	Sangat Tidak Baik/Sangat Tidak Penting	1

1.10.6 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Dukcapil Kendal, beberapa teknik pengumpulan data yang dapat digunakan adalah:

a. Wawancara

Wawancara dilakukan secara langsung dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal, Ibu Ratna Mustikaningsih, S.E., M.M. Wawancara ini bertujuan untuk memperoleh informasi yang lebih mendalam mengenai pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan, kebijakan dan inovasi pelayanan yang diterapkan, serta kendala-kendala yang dihadapi dalam penyelenggaraan pelayanan kepada

masyarakat. Informasi yang diperoleh melalui wawancara digunakan sebagai data pendukung (data primer) untuk memperkuat hasil penelitian kuantitatif yang diperoleh dari penyebaran kuesioner, khususnya dalam menjelaskan kondisi nyata pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal.

b. Observasi

Observasi melibatkan pengamatan langsung terhadap perilaku dan kondisi di lapangan. Dalam penelitian ini, peneliti dapat melakukan observasi terhadap proses pelayanan di Disdukcapil Kabupaten Kendal, seperti melihat bagaimana prosedur pelayanan berjalan, interaksi antara petugas dan masyarakat, serta waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan berbagai layanan. Observasi dapat memberikan informasi yang mendalam mengenai situasi nyata di lapangan, yang mungkin tidak tertangkap dalam kuesioner.

c. Dokumentasi

Teknik dokumentasi melibatkan pengumpulan data dari berbagai sumber tertulis yang sudah ada sebelumnya. Dokumentasi dapat memberikan konteks tambahan dan membantu memperkuat data yang diperoleh dari kuesioner dan observasi

1.10.7 Teknik Analisis

Uji Validitas

Uji validitas bertujuan untuk mengetahui tingkat ketepatan antara data yang diperoleh peneliti dengan kondisi yang sebenarnya pada objek penelitian. Uji validitas digunakan untuk menilai apakah butir pertanyaan dalam kuesioner layak digunakan sebagai alat pengumpulan data.

Pengujian validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel. Kriteria pengujian validitas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Instrumen dinyatakan valid apabila nilai r hitung lebih besar dari r tabel.
2. Instrumen dinyatakan tidak valid apabila nilai r hitung lebih kecil dari r tabel.

Nilai r tabel ditentukan berdasarkan derajat kebebasan (df) yang diperoleh dari rumus $df = N - 2$ dengan tingkat signifikansi sebesar 0,05 pada uji dua arah. Nilai r tabel tersebut selanjutnya digunakan sebagai acuan untuk menilai valid atau tidaknya setiap item pertanyaan dalam kuesioner.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui tingkat konsistensi suatu instrumen penelitian. Menurut Sugiyono (2013), reliabilitas merupakan ukuran yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat menghasilkan data yang konsisten apabila digunakan secara berulang. Dalam penelitian ini, uji reliabilitas dilakukan menggunakan metode Cronbach's Alpha untuk mengetahui apakah instrumen penelitian dapat dikatakan reliabel.

Suatu variabel atau konstruk dinyatakan reliabel apabila memiliki nilai Cronbach's Alpha lebih dari 0,60. Semakin mendekati nilai 1, maka tingkat

reliabilitas instrumen semakin tinggi dan menunjukkan konsistensi yang baik. Adapun kriteria tingkat reliabilitas berdasarkan nilai Cronbach's Alpha adalah sebagai berikut:

1. Nilai 0,80–1,00 menunjukkan reliabilitas yang baik.
2. Nilai 0,60–0,79 menunjukkan reliabilitas yang dapat diterima.
3. Nilai kurang dari 0,60 menunjukkan reliabilitas yang rendah.

Metode SERVQUAL

Metode Servqual digunakan untuk menilai kualitas pelayanan berdasarkan ekspektasi masyarakat. Pendekatan ini melibatkan dua tahap utama, yaitu penilaian terhadap kinerja pelayanan yang diberikan dan ekspektasi masyarakat terhadap kualitas layanan tersebut. $\text{Servqual Gap} = (\text{Skor Kinerja}) - (\text{Skor Harapan})$

Hasil analisis Servqual dikategorikan ke dalam tiga kelompok:

1. Jika skor gap bernilai nol, berarti kinerja pelayanan sesuai dengan harapan masyarakat.
2. Jika skor gap bernilai negatif, berarti harapan masyarakat lebih tinggi dibandingkan kinerja yang diterima.
3. Jika skor gap bernilai positif, berarti kinerja pelayanan melebihi harapan masyarakat, yang mencerminkan tingkat kepuasan terhadap layanan yang diberikan oleh instansi terkait.

Importance and Performance Analysis (IPA)

Dalam penelitian ini, terdapat dua variabel yang diwakili oleh huruf X dan Y. Variabel X menggambarkan tingkat kinerja pelayanan, sementara Y menggambarkan tingkat harapan masyarakat terhadap pelayanan. Diagram

Kartesius adalah suatu alat analisis yang membagi bidang menjadi empat kuadran, yang dibatasi oleh dua garis yang saling berpotongan tegak lurus pada titik koordinat (X, Y). Di sini, X mewakili rata-rata skor tingkat kinerja atau kepuasan masyarakat terhadap seluruh faktor atau atribut yang diukur, sementara Y menunjukkan rata-rata skor tingkat harapan dari seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan.

$$X = \frac{\sum_{i=1}^N Xi}{k}$$

$$Y = \frac{\sum_{i=1}^N Yi}{k}$$

Keterangan:

X = Rata-rata dari rata-rata skor tingkat kinerja seluruh atribut

Y = Rata-rata dari rata-rata skor tingkat harapan seluruh atribut

k = Banyaknya atribut yang mempengaruhi kepuasan

$$X = \frac{\sum Xi}{n}$$

$$Y = \frac{\sum Yi}{n}$$

Keterangan:

X = Skor rata-rata kinerja/*performance*

Y = Skor rata-rata harapan/*importance*

n = Jumlah responden

Selanjutnya, hasil dari analisis ini akan dijabarkan dan dibagi menjadi empat bagian dalam diagram Kartesius.

Tabel 1.3 Diagram Kartesius

Harapan (Y)	A Prioritas Utama	B Pertahankan Prestasi
	C Prioritas Rendah	D Berlebihan
Kinerja (X)		

Keterangan :

- A. Menunjukkan aspek atau atribut yang dianggap penting oleh masyarakat, tetapi kinerja pelayanan yang diberikan belum sesuai dengan harapan mereka. Dalam hal ini, meskipun masyarakat menganggap faktor tersebut sangat penting, namun pelayanan yang diberikan oleh Dukcapil Kendal tidak memenuhi ekspektasi mereka, yang menyebabkan ketidakpuasan.
- B. Merupakan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan oleh organisasi atau instansi dan seharusnya dipertahankan.
- C. Menunjukkan beberapa aspek yang kurang penting bagi masyarakat. Pelaksanaan oleh organisasi cenderung biasa-biasa saja, dan hasilnya adalah kurang memuaskan.
- D. Merupakan aspek yang dianggap kurang penting oleh masyarakat, namun pelayanan terhadap aspek ini diberikan secara berlebihan dan sangat memuaskan.