



## KUALITAS PELAYANAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL DALAM PEMBUATAN SURAT DATANG DAN PINDAH DI KOTA CIMAHI

**Fazry Sallsa Kharisa<sup>1)</sup>**

1) Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas  
Jenderal Achmad Yani, Indonesia

### **Abstrak**

Judul penelitian “Kualitas Pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam Pembuatan Surat Datang dan Pindah di Kota Cimahi”. Fenomena masalah yang belum optimalnya pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat yang ditandai dengan keterbatasan jumlah sumber daya manusia serta keterbatasan waktu pelayanan sehingga berdampak pada lamanya proses penyelesaian layanan. Tujuan penelitian ini akan mendeskripsikan dan menganalisis kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Cimahi dalam pembuatan Surat Keterangan Datang dan Pindah. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif menggunakan teori kualitas pelayanan menurut Hardiansyah (2011) yang meliputi aspek *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Informan penelitian terdiri atas staf Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil serta tiga orang masyarakat pengguna layanan. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui studi pustaka, observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan secara umum tergolong sudah cukup baik, namun masih memerlukan peningkatan, khususnya pada aspek sumber daya manusia agar pelayanan dapat berjalan lebih optimal.

**Kata Kunci: Pelayan Publik, Pembuatan Surat Datang dan Pindah, Disdukcapil, Kota Cimahi.**

### **Abstract**

The title of this research is “Service Quality of the Department of Population and Civil Registration in the Issuance of Arrival and Departure Letters in Cimahi City.” The research problem focuses on the suboptimal implementation of population administration services to the community, which is indicated by the limited number of human resources and restricted service hours, resulting in prolonged service completion processes. This study aims to describe and analyze the service quality of the Department of Population and Civil Registration of Cimahi City in issuing Arrival and Departure Certificates. The research method employed is descriptive with a qualitative approach, using the service quality theory proposed by Hardiansyah (2011), which includes the dimensions of tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The research informants consist of staff of the Department of Population and Civil Registration and three members of the community as service

*users. Data collection techniques include literature review, observation, interviews, and documentation. The results indicate that the overall service quality is categorized as fairly good; however, improvements are still needed, particularly in the aspect of human resources to ensure more optimal service delivery*

**Keywords: Public Servants, Making Arrival and Moving Letters, Civil Registration Office, Cimahi City**

## **PENDAHULUAN**

Pemerintah memiliki tanggung jawab utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai perwujudan pelaksanaan fungsi pemerintahan untuk memenuhi hak-hak dasar warga negara. Pelayanan publik diartikan sebagai upaya membantu, menyiapkan, dan mengurus berbagai keperluan masyarakat sehingga mencerminkan sejauh mana pemerintah mampu memberikan layanan yang efisien, cepat, dan adil. Oleh karena itu, kualitas pelayanan publik menjadi indikator penting keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*) serta mencerminkan profesionalisme aparatur negara dalam melayani masyarakat.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib memberikan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Pelayanan publik yang berkualitas tidak hanya ditentukan oleh tersedianya regulasi dan prosedur, tetapi juga oleh kemampuan aparatur dalam memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Kualitas pelayanan pada dasarnya menunjukkan tingkat kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan harapan masyarakat, sehingga kepuasan masyarakat menjadi tolok ukur utama dalam menilai mutu pelayanan publik.

Konsep kualitas pelayanan dapat dianalisis menggunakan pendekatan *SERVQUAL* yang dikemukakan oleh Zeithaml, yang menekankan lima dimensi utama, yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik (Hardiansyah, 2011). Kelima dimensi tersebut menjadi kerangka penting dalam menilai sejauh mana aparatur mampu memberikan pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Namun, dalam praktiknya, pelayanan publik di Indonesia masih menghadapi berbagai permasalahan, seperti keterlambatan penyelesaian berkas, ketidakkonsistenan prosedur, serta

ketidakpastian waktu pelayanan. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan masyarakat dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur (Hardiansyah, 2018).

Salah satu bentuk pelayanan publik yang memiliki peran strategis adalah pelayanan administrasi kependudukan. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan menegaskan bahwa setiap warga negara berhak memperoleh dokumen kependudukan secara sah tanpa diskriminasi. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil sebagai perangkat daerah memiliki kewenangan dalam penerbitan dokumen kependudukan, seperti Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga, akta pencatatan sipil, serta pengurusan surat keterangan datang dan pindah penduduk. Dalam pelaksanaannya, Disdukcapil dituntut memiliki standar operasional prosedur (SOP) yang jelas agar pelayanan dapat berjalan efektif, efisien, dan akuntabel.

Perpindahan penduduk, baik datang maupun pindah domisili, telah diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil. Pengurusan surat keterangan pindah dan datang bertujuan untuk memastikan ketertiban administrasi kependudukan serta keakuratan data penduduk. Proses pelayanan ini melibatkan verifikasi persyaratan administrasi dan penginputan data ke dalam Sistem Informasi Administrasi Kependudukan sebelum dokumen kependudukan diterbitkan sesuai ketentuan yang berlaku.

Berdasarkan data Agregat Kependudukan Kota Cimahi Semester II Tahun 2024, jumlah penduduk yang melakukan perpindahan masuk dan keluar Kota Cimahi tergolong tinggi. Namun, masih terdapat masyarakat yang melakukan perpindahan tanpa mengurus dokumen resmi, yang berpotensi menimbulkan permasalahan dalam pencatatan data kependudukan. Selain itu, berdasarkan observasi awal dan ulasan masyarakat pada media daring, pelayanan administrasi kependudukan khususnya pengurusan surat datang dan pindah di Kota Cimahi dinilai belum optimal. Permasalahan yang sering muncul antara lain lamanya waktu

pelayanan, antrean yang panjang, serta keterbatasan jumlah aparatur pada loket pelayanan.

Fenomena tersebut menunjukkan bahwa kinerja pelayanan dalam pembuatan surat keterangan pindah dan datang belum sepenuhnya memenuhi standar pelayanan publik sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan. Keterbatasan sumber daya manusia, tingginya jumlah pemohon, serta kurangnya pemahaman masyarakat terhadap prosedur pelayanan menjadi faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan. Kondisi ini menegaskan pentingnya evaluasi terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan guna mewujudkan pelayanan publik yang efektif, responsif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam pembuatan surat datang dan pindah di Kota Cimahi.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif dengan bentuk deskriptif ini telah sesuai dengan kondisi di lapangan dan data yang dihasilkan berupa deskriptif. Ini sejalan dengan pendapat Sugiyono bahwa pemilihan tipe penelitian berdasarkan pada kecenderungan penelitian yang didasarkan terhadap kondisi alamiah di lapangan dan data yang dihasilkan bersifat deskriptif. Dalam penelitian ini, penulis bermaksud untuk melakukan penelitian untuk memberikan suatu gambaran, menjelaskan, dan menganalisa Kualitas Pelayanan Disdukcapil dalam Pembuatan Surat Datang dan Pindah di Kota Cimahi. (Sugiyono, 2019).

Unit analisis dalam penelitian ini adalah kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Cimahi. Informan dalam penelitian ini meliputi: 1) Kepala Bidang pelayanan pendaftaran penduduk, 2) Administrator Database Kependudukan Ahli Muda, 3) Masyarakat Pengguna Layanan. Untuk mendapatkan data dalam penelitian kualitatif, ada berbagai teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti, diantaranya: 1) Studi Pustaka, 2) Observasi, 3) Wawancara, dan 4) Dokumentasi. Adapula teknik

analisis yang digunakan oleh peneliti, yaitu: 1) Reduksi Data, 2) Penyajian Data, dan 3) Verifikasi Data.

## **PEMBAHASAN**

Dalam penelitian ini, peneliti memfokuskan penelitiannya pada kualitas pelayanan dinas kependudukan dan catatan sipil dalam pembuatan surat datang dan pindah di Kota Cimahi. Dalam hal ini Disdukcapil Kota Cimahi memiliki peran penyelenggaraan administrasi kependudukan. Oleh karenanya, untuk mendalami penelitian tentang kualitas pelayanan pembuatan surat datang dan pindah di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Cimahi, peneliti menggunakan teori kualitas pelayanan menurut Hardiansyah yaitu. *Tangible* merupakan bukti fisik, *Reliability* merupakan keandalan atau kemampuan seseorang., *Responsiveness* merupakan tanggapan yang cepat, *Assurance* merupakan jaminan atau kepastian, *Empathy* merupakan perhatian yang tulus. Sebagai berikut:

### **1. Dimensi *Tangible***

#### **a. Kelengkapan fasilitas sarana dan prasarana**

Berdasarkan hasil observasi peneliti, peneliti menganalisis bahwa indikator kelengkapan fasilitas sarana dan prasarana di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Cimahi telah terpenuhi secara fungsional, terutama pada aspek ketersediaan ruang layanan, loket, serta fasilitas teknologi informasi. Akan tetapi, dari sisi kenyamanan pelayanan, masih ditemukan beberapa yang perlu ditingkatkan, seperti penambahan kursi ruang tunggu, optimalisasi pendingin ruangan, serta perawatan fasilitas secara berkala. Kondisi kepadatan pemohon pada jam tertentu juga menunjukkan perlunya penyesuaian tata ruang atau penguatan pelayanan berbasis daring agar beban layanan tatap muka dapat dikurangi. Dengan demikian, meskipun fasilitas sarana dan prasarana telah tergolong cukup baik, peningkatan kualitas dan pemeliharaan fasilitas secara berkelanjutan tetap diperlukan guna mewujudkan pelayanan publik yang optimal dan berorientasi pada kenyamanan masyarakat.

#### **b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan**

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, terutama terkait dimensi tangible, peneliti menganalisis bahwa dalam dimensi tangible Disdukcapil Kota Cimahi telah memiliki fasilitas yang cukup memadai untuk mendukung pelayanan. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa kekurangan ataupun perawatan seperti menurut penilaian informan yang mengatakan perlunya ditambahkan kursi tambahan serta, perbaikan ac yang membuat ruangan menjadi terasa panas, oleh karena itu, perbaikan lebih lanjut masih diperlukan untuk meningkatkan pelaksanaan pelayanan yang lebih baik.

## **2. Dimensi *Reliability***

### **a. Kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan**

Dapat dianalisis pada dimensi *reliability*, indikator kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Cimahi tidak hanya terpenuhi secara normatif, tetapi juga terimplementasi secara nyata dalam praktik pelayanan sehari-hari. Kecermatan pegawai tercermin dari konsistensi penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP), khususnya dalam tahapan pemeriksaan, verifikasi, dan validasi data kependudukan yang berdampak langsung terhadap hak administratif masyarakat. Proses kerja yang berlapis menunjukkan bahwa pelayanan tidak dilakukan secara biasa, melainkan berorientasi pada ketepatan hasil dan pencegahan kesalahan sejak tahap awal, namun tetap memerlukan penguatan berkelanjutan agar kualitas pelayanan administrasi kependudukan dapat dipertahankan dan ditingkatkan secara konsisten.

### **b. Kemudahan dalam proses pelayanan**

Dapat dianalisis pada dimensi *reliability*, indikator kemudahan dalam proses pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Cimahi bahwa kemudahan proses pelayanan masih sangat dipengaruhi oleh tingkat pemahaman awal masyarakat terhadap prosedur administrasi kependudukan. Pemohon yang belum familiar dengan alur pelayanan berpotensi mengalami hambatan apabila tidak didukung oleh sosialisasi yang memadai. Oleh karena itu, peningkatan sosialisasi prosedur secara berkelanjutan, baik melalui media informasi, layanan daring, maupun pendampingan langsung, menjadi kebutuhan strategis untuk menjaga dan

memperkuat dimensi reliability. Upaya tersebut penting agar kemudahan pelayanan tidak hanya dirasakan oleh kelompok masyarakat tertentu, tetapi dapat diakses secara merata, konsisten, dan berkelanjutan oleh seluruh lapisan masyarakat.

### **3. Dimensi *Responsiveness***

#### **a. Kemampuan dalam proses pelayanan**

Dapat dianalisis pada dimensi *responsiveness*, indikator kemampuan dalam proses pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Cimahi tidak hanya terpenuhi secara formal, tetapi telah terwujud secara nyata dalam praktik pelayanan sehari-hari. Kesiapan pegawai di loket pelayanan, ketanggapan dalam merespons kebutuhan dan kendala masyarakat, serta kemampuan memberikan solusi secara langsung menunjukkan bahwa pegawai mampu menjalankan fungsi pelayanan secara aktif. *Responsiveness* ini tercermin dari upaya pegawai dalam mengurangi waktu tunggu, memberikan penjelasan yang jelas, serta mengarahkan masyarakat pada alternatif layanan yang lebih efisien, seperti pelayanan daring dan pengaturan jadwal kedatangan. Namun tingkat kemampuan pelayanan masih sangat dipengaruhi oleh keterbatasan sumber daya, khususnya jumlah pegawai dan loket pelayanan yang tersedia.

#### **b. Membantu masyarakat dalam mengatasi keluhan**

Dapat dianalisis pada dimensi *responsiveness*, indikator membantu masyarakat dalam mengatasi keluhan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Cimahi telah terpenuhi secara fungsional dan terlaksana, khususnya dalam hal kesiapan petugas merespons keluhan, ketepatan penanganan sesuai prosedur, serta kemampuan menjaga komunikasi yang informatif dan kepada masyarakat. Respons cepat yang ditunjukkan pegawai, baik melalui pengecekan data, perbaikan administrasi, maupun koordinasi antar pegawai ketika terjadi gangguan sistem, menunjukkan adanya komitmen pelayanan yang berorientasi pada penyelesaian masalah pengguna layanan, namun perlu adanya peningkatan kapasitas sistem pelayanan dan strategi komunikasi yang lebih baik tetap diperlukan agar tidak hanya bersifat tanggap, tetapi juga mampu mencegah munculnya keluhan sejak awal. Dengan pengembangan tersebut, kualitas pelayanan publik di Dinas

Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Cimahi diharapkan dapat meningkat secara lebih konsisten dan berkelanjutan.

#### **4. Dimensi Assurance**

##### **a. Melayani dengan sikap ramah dan sopan**

Dapat dianalisis pada dimensi *assurance*, indikator melayani dengan sikap ramah dan sopan telah terlaksana dengan baik secara umum, pelaksanaannya masih bersifat belum sepenuhnya konsisten antarpegawai. Sikap ramah dan sopan cenderung sudah dipahami sebagai kewajiban formal pelayanan, namun belum sepenuhnya terinternalisasi sebagai nilai profesional yang melekat dalam setiap interaksi pelayanan. Kondisi ini menyebabkan kualitas keramahan masih dipengaruhi oleh faktor personal, seperti suasana hati dan beban kerja pegawai. Oleh karena itu, penguatan pembinaan berkelanjutan tidak hanya diperlukan dalam bentuk pengawasan, tetapi juga melalui pembinaan budaya pelayanan prima, penegakan standar perilaku pelayanan, serta evaluasi kinerja berbasis sikap dan etika pelayanan. Langkah tersebut menjadi krusial untuk memastikan bahwa sikap ramah dan sopan tidak bersifat situasional, melainkan hadir secara konsisten sebagai bentuk jaminan pelayanan assurance yang mampu meningkatkan rasa aman, kepercayaan, dan kepuasan masyarakat secara merata. Tanpa penguatan tersebut, potensi penurunan persepsi kualitas pelayanan publik tetap dapat terjadi, meskipun prosedur dan sistem pelayanan telah berjalan dengan baik.

##### **b. Kualitas pegawai dalam memberikan layanan kepada masyarakat**

Dapat dianalisis pada dimensi *assurance* indikator kualitas pegawai dalam memberikan layanan belum sepenuhnya konsisten, terutama dalam menjaga sikap profesional yang stabil di setiap situasi pelayanan. Sikap pelayanan yang masih dipengaruhi oleh kondisi personal atau suasana kerja tertentu menunjukkan bahwa profesionalisme pegawai belum sepenuhnya terinternalisasi sebagai nilai kerja yang melekat, melainkan masih bersifat situasional. Kondisi ini berpotensi menurunkan tingkat assurance yang dirasakan masyarakat, karena jaminan kualitas pelayanan publik menuntut

adanya standar perilaku dan kinerja yang seragam, dapat diprediksi, dan tidak bergantung pada faktor subjektif individu.

Ketidakkonsistenan tersebut dapat menimbulkan persepsi ketidakpastian bagi masyarakat, terutama dalam pelayanan administrasi kependudukan yang bersifat penting dan sensitif. Meskipun secara teknis pelayanan dapat diselesaikan dengan baik, sikap profesional yang tidak stabil berisiko mengurangi kepercayaan masyarakat terhadap institusi pelayanan secara keseluruhan. Dalam dimensi assurance, hal ini menunjukkan bahwa kompetensi teknis pegawai belum sepenuhnya diimbangi dengan konsistensi sikap dan etika pelayanan sebagai bagian dari jaminan kualitas pelayanan publik.

Oleh karena itu, meskipun kualitas pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Cimahi secara umum dapat dikategorikan baik, diperlukan penguatan evaluasi kinerja yang tidak hanya berfokus pada capaian administratif, tetapi juga pada aspek perilaku pelayanan. Pembinaan berkelanjutan, pengawasan melekat, serta internalisasi nilai-nilai profesionalisme dan pelayanan prima menjadi langkah strategis untuk memastikan bahwa kualitas pelayanan dapat diberikan secara konsisten, adil, dan berorientasi pada kepuasan serta kepercayaan masyarakat. Upaya tersebut penting agar Disdukcapil mampu mempertahankan tingkat assurance yang tinggi dan menjawab tuntutan pelayanan publik yang semakin kompleks dan dinamis.

## **5. Dimensi *Empathy***

### **a. Tepat waktu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat**

Dapat dianalisis pada dimensi *emphaty*, indikator ketepatan waktu pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Cimahi tidak hanya mencerminkan efisiensi kerja pegawai, tetapi juga menunjukkan adanya kepedulian dan perhatian terhadap kebutuhan serta waktu masyarakat sebagai pengguna layanan. Pengaturan sistem antrean, pembagian tugas yang jelas, serta pendampingan langsung kepada pemohon termasuk bagi masyarakat dengan keterbatasan literasi digital menunjukkan bahwa pegawai berupaya memahami kondisi dan kesulitan masyarakat agar pelayanan dapat diselesaikan secara tepat waktu tanpa menimbulkan beban

tambahan. Dengan demikian, ketepatan waktu pelayanan menjadi wujud empati aparatur dalam memberikan layanan yang manusiawi, adil, dan berorientasi pada kenyamanan masyarakat, meskipun konsistensi pelaksanaannya tetap perlu dijaga terutama pada saat terjadi peningkatan jumlah pemohon.

#### **b. Menghargai setiap pengguna yang membutuhkan pelayanan**

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, terutama dalam dimensi *emphaty*, peneliti menganalisis bahwa penilaian masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Disdukcapil Kota Cimahi sudah cukup baik, upaya pelayanan yang terbaik selalu diusahakan. Hal ini mencerminkan implementasi dimensi empati sudah digunakan oleh para pegawai, di mana pegawai tidak hanya menyelesaikan prosedur administrasi tetapi juga memahami kebutuhan, memberikan perhatian, serta membangun hubungan yang baik dengan masyarakat.

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti tentang Kualitas Pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam Pembuatan Surat Datang dan Pindah di Kota Cimahi dapat ditarik kesimpulan sudah baik dilihat dari dimensi yaitu:

a. Dimensi *Tangible* merupakan bukti fisik dalam penyedia layanan. Dimensi ini merupakan sebuah fasilitas sarana dan prasarana yang menjadi bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan yang meliputi fasilitas peralatan dan perlengkapan yang ada di dalamnya. Pelayanan pada saat proses pembuatan dokumen surat datang dan pindah di Disdukcapil Kota Cimahi dikategorikan cukup lengkap dari segi sarana dan prasarana.

b. Dimensi *Reliability* merupakan suatu kemampuan pelayanan dalam memberikan layanan yang dijanjikan dengan cepat dan memuaskan pemohon. Kehandalan juga dapat diartikan sebagai bekerja dengan benar dan sesuai dengan prosedur layanan. Pelayanan pada pembuatan surat datang dan pindah di Disdukcapil Kota Cimahi dikategorikan cukup yang

dilihat dari kualitas pegawai dalam memberikan layanan kepada masyarakat karena bekerja berpedoman sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan.

c. Dimensi *Responsiviness* merupakan sikap ketanggapan pegawai dalam memberikan pelayanan dengan cepat sesuai jangka waktu yang dijanjikan. Sikap tanggap ini berkaitan dengan bagaimana suatu pelayanan memberikan layanan yang responsif terhadap keinginan dan kebutuhan pelanggan. Pelayanan surat datang dan pindah di Disdukcapil Kota Cimahi dilihat dari dimensi *responsiviness* dapat dikategorikan sudah optimal. Hal tersebut dilihat dari ketanggapan pegawai yang sudah mampu menampung keluhan dari masyarakat.

d. Dimensi *Assurance* merupakan pengetahuan atau wawasan, kesopan santunan dari pemberi layanan dengan adanya sikap sopan santun dalam melayani masyarakat dan adanya pemahaman petugas terhadap informasi yang harus disampaikan kepada masyarakat. Pelayanan pembuatan surat datang dan pindah di Disdukcapil Kota Cimahi dilihat dari dimensi *assurance* dapat dikategorikan cukup baik dari sikap petugas dalam proses pelayanan. Meskipun demikian harus lebih ditingkatkan lagi serta harus professional memberikan pelayanan tanpa terpengaruh oleh mood pribadi.

e. Dimensi *Emphaty* merupakan kemampuan pemberi layanan untuk melakukan pendekatan, hubungan yang baik dan memahami kebutuhan bagi pengguna layanan. Pelayanan pembuatan surat datang dan pindah di Disdukcapil Kota Cimahi dilihat dari dimensi *emphaty* dapat dikategorikan cukup karena masyarakat dilayani dengan baik.

## **DAFTAR PUSTAKA**

### **Buku:**

Alwasilah, A. C. (2017). *Pokoknya Kualitatif: Dasar-dasar merancang dan melak penelitian kualitatif*. Bandung: Pustaka Jaya.

Bungin, B. (2015). *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial lainnya*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

- Creswell, J. W. (2010). *Research Design: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Hardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*, (Edisi Revisi). Yogyakarta: Gava Media. Assauri.
- Ibrahim, A. (2021). *Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia*. Yogyakarta: CV Mitra Wacana Media.
- Ismaniah, I. (2021). *Administrasi Publik dan Pelayanan Masyarakat*. Yogyakarta: Deepublish Publisher.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (dalam Sugiyono). (2018). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Moleong, L. J. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Moenir, A. S. (2022). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mustanir, A. (2022). *Pelayanan Publik Berbasis Teknologi dan Inovasi Pemerintah Daerah*, Yogyakarta: Deepublish.
- Ratminto, & Winarsih, A. S. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik: Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sinambela, L. P. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Widodo, J. (2003). *Administrasi Publik: Teori dan Praktik*. Jakarta: Erlangga.

### **Jurnal:**

- Devy, V., & Ismail, H. (2023). Kualitas pelayanan *Klampid New Generation* dalam peningkatan pelayanan pengurusan surat pindah dan datang di Kelurahan Kedung Baruk, Rungkut, Surabaya. *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 3(4), 45–57.
- Hetmylia, K., Arviinta, T., & Amirul, M. (2025). Analisis kepuasan kualitas pada pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tegal. *Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial*, 10(8), 45–58.

- Kusumawati, H., Arviinta, T., & Amirul, M. (2025). Analisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Disdukcapil Kabupaten Tegal. *Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial*, 10(8), 40–52.
- Nayani, A., & Wibawani, S. (2024). Kualitas pelayanan dokumen perpindahan penduduk di Kelurahan Pacarkeling Kota Surabaya. *VISA (Jurnal Visions and Ideas)*, 4(1), 12–23.
- Setiawan, F. (2022). Kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Barito Selatan. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Administrasi Negara*, 6(1), 23–34.
- Hamirul. (2024). Kualitas pelayanan publik dalam perspektif administrasi pemerintahan. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 12(2), 40–52.
- Rahman, S. (2021). Analisis kualitas pelayanan publik dalam implementasi *good governance*. *Jurnal Administrasi Publik*, 9(1), 66–73.
- Supriyatna, A. (2022). Implementasi manajemen di pelayanan publik berbasis pada partisipasi masyarakat. *Jurnal Pemerintahan dan Kebijakan Publik*, 11(2), 25–36.

### **Undang-Undang/Peraturan:**

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/Kep/M.PAN/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

### **Dokumen Resmi:**

- Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Cimahi. (2024). *E-Book Agregat Kependudukan Kota Cimahi Semester II Tahun 2024*. Cimahi: Disdukcapil Kota Cimahi.

- Disdukcapil Kota Cimahi. (2024). *Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Pindah Keluar dan Datang*. Cimahi: Disdukcapil.
- Ende, D. K. (2020). Langkah mengurus surat keterangan pindah datang. *Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ende*. Diakses dari <https://disdukcapil.endekap.go.id/dukcapil/2020-11-08-02-40-07/tentang-adminduk/312-langkah-mengurus-srat-keterangan-pindah-datang>.
- Google Maps. (2024). *Ulasan masyarakat terhadap pelayanan Disdukcapil Kota Cimahi*. Diakses melalui <https://maps.google.com>.
- Pemerintah Kota Cimahi. (2024). *Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKjIP): Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Cimahi Tahun 2024*. Cimahi: Pemkot Cimahi.