

ABSTRAK

Siti Qoniah, Nur Wahid, Iswadi Amiruddin. 2025. Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan Akta Kelahiran Pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kualitas pelayanan dalam pembuatan akta kelahiran di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Gowa. Fokus utama penelitian ini mencakup tiga dimensi kualitas pelayanan menurut teori Grönroos, yaitu kualitas teknis, kualitas fungsional, dan citra image.

Pembahasan dilakukan dengan Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun pelayanan Disdukcapil Kabupaten Gowa telah mengalami perbaikan, masih terdapat kendala seperti antrian panjang, keterbatasan akses dan pemahaman terhadap layanan online, serta jumlah petugas yang tidak sebanding dengan jumlah pemohon. Di sisi lain, kualitas fungsional dinilai cukup baik, di mana sebagian besar masyarakat merasa dilayani dengan sopan dan informatif, meskipun terdapat petugas yang dinilai kurang responsif. Citra image Disdukcapil secara umum positif, namun tetap perlu peningkatan dalam efisiensi waktu dan penyebaran informasi yang lebih merata, khususnya kepada masyarakat di daerah terpencil. Penelitian ini merekomendasikan peningkatan kapasitas layanan digital, penambahan petugas, serta penguatan edukasi kepada masyarakat guna meningkatkan kepuasan dan efektivitas pelayanan publik.

Kata Kunci: Pelayanan publik, akte kelahiran, persepsi masyarakat, kualitas teknis, kualitas fungsional, citra image.

ABSTRACT

Siti Qoniah, Nur Wahid, Iswadi Amiruddin. 2025. Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan Akta Kelahiran Pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa

This study aims to determine the quality of service in issuing birth certificates at the Population and Civil Registry Office (Disdukcapil) of Gowa Regency. The main focus of this study covers three dimensions of service quality according to Grönroos' theory: technical quality, functional quality, and image quality..

The discussion was conducted using the qualitative descriptive research method with data collection techniques through observation, interviews, and documentation.

The results of the study indicate that although the services of the Gowa Regency Disdukcapil have improved, there are still obstacles such as long queues, limited access and understanding of online services, and the number of officers is not comparable to the number of applicants. On the other hand, functional quality is considered quite good, where most people feel served politely and informatively, although there are officers who are considered less responsive. The image of Disdukcapil is generally positive, but it still needs to be improved in terms of time efficiency and more even distribution of information, especially to people in remote areas. This study recommends increasing the capacity of digital services, adding officers, and strengthening education for the community in order to increase satisfaction and effectiveness of public services.

Keywords: Public services, birth certificates, public perception, technical quality, functional quality, image.