



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DINAS  
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DELI SERDANG**

Dian Artika<sup>1\*</sup>, Indah Patmawati<sup>2</sup>, Venny Handayani<sup>3</sup>, Mohammad  
Irfan Al Qohirie<sup>4</sup>

Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Muslim Nusantara Al  
Washliyah, Medan, Indonesia.

Email : [dianartika2004@gmail.com](mailto:dianartika2004@gmail.com), [patmawatiindah69@gmail.com](mailto:patmawatiindah69@gmail.com),  
[vennyhandayani8899@gmail.com](mailto:vennyhandayani8899@gmail.com), [mohammadirfan@umnaw.ac.id](mailto:mohammadirfan@umnaw.ac.id)

Tanggal diterima:  
15 April 2026

Tanggal Publikasi:  
15 Mei 2026

Volume: 10

Nomor : 1

Bulan : Mei

DOI <https://doi.org/10.32696/ajpkm.v8i1.6522>

**Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi literatur yang bersumber dari berbagai jurnal dan artikel ilmiah yang relevan dengan topik penelitian. Data dianalisis menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif dengan mengkaji dan membandingkan hasil penelitian sebelumnya. Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik berpengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat dalam pelayanan administrasi kependudukan. Sebagian masyarakat telah merasa cukup puas terhadap pelayanan yang diberikan, khususnya dalam pengurusan dokumen kependudukan seperti Kartu Keluarga dan e-KTP. Namun demikian, masih terdapat beberapa kendala seperti ketepatan waktu pelayanan, kejelasan prosedur, serta keterbatasan fasilitas pelayanan. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan publik perlu terus dilakukan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan.

**Kata kunci:** kualitas pelayanan publik, kepuasan masyarakat, administrasi kependudukan.

**Abstract**

*This research aims to analyze the influence of public service quality on community satisfaction at the Population and Civil Registration Office of Deli Serdang Regency. This research uses a qualitative approach with a literature study method sourced from various journals and scientific articles relevant to the research topic. The data is analyzed using qualitative descriptive analysis techniques by reviewing and comparing previous research findings. The analysis results show that the quality of public services affects the level of community satisfaction in population administration services. Some members of the public have expressed sufficient satisfaction with the services provided, particularly in the processing of civil registration documents such as Family Cards and e-ID cards. However, there are still several obstacles such as the timeliness of service, clarity of procedures, and limited service facilities. Therefore, the improvement of public service quality needs to be continuously carried out to enhance public satisfaction with population administration services.*

**Keywords:** quality of public services, public satisfaction, population administration.

## PENDAHULUAN

Pelayanan administrasi kependudukan merupakan sektor strategis dalam sistem pemerintahan daerah karena berkaitan langsung dengan pemenuhan hak identitas warga negara. Dokumen seperti Kartu Tanda Penduduk elektronik (e-KTP), Kartu Keluarga (KK), akta kelahiran, dan akta kematian memiliki fungsi hukum dan administratif yang sangat penting dalam berbagai aspek kehidupan masyarakat. Oleh karena itu, kualitas pelayanan pada sektor ini menjadi indikator nyata hadirnya negara dalam memberikan perlindungan dan kepastian hukum kepada masyarakat (Perangin-angin & Marpaung, 2021).

Dalam praktik penyelenggaraan pelayanan publik, kualitas pelayanan menjadi tolok ukur utama dalam menilai kinerja suatu instansi. Pelayanan yang baik tidak hanya dilihat dari kecepatan penyelesaian dokumen, tetapi juga dari ketepatan prosedur, kejelasan informasi, ketersediaan sarana prasarana, serta sikap aparatur dalam melayani masyarakat. Lima dimensi kualitas pelayanan yang sering digunakan dalam menilai mutu layanan meliputi *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Kelima dimensi ini menjadi dasar dalam mengevaluasi sejauh mana pelayanan yang diberikan telah memenuhi harapan masyarakat (Perangin-angin & Marpaung, 2021).

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang merupakan instansi pemerintah daerah yang bertanggung jawab dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan. Instansi ini beralamat di Kawasan Pemerintahan Deli Serdang, Jl. Karya Usaha No. 2, Perbarakan, Lubuk Pakam, Perbarakan, Kecamatan Pagar Merbau, Kabupaten Deli Serdang, Sumatera Utara 20551. Sebagai lembaga pelayanan publik, dinas ini memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan dokumen kependudukan kepada masyarakat Kabupaten Deli Serdang yang jumlahnya cukup besar dan tersebar di berbagai wilayah.

Pelayanan administrasi kependudukan seharusnya dilaksanakan secara inklusif, mudah diakses, dan tanpa diskriminasi. Namun dalam praktiknya, masih terdapat tantangan dalam aspek aksesibilitas, sarana prasarana, serta penyampaian informasi kepada masyarakat, khususnya kelompok rentan. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh regulasi yang ada, tetapi juga oleh efektivitas implementasinya di lapangan (Lovisa, 2024).

Penelitian yang dilakukan oleh (Sahputra, 2025) meneliti kualitas pelayanan dari sudut pandang masyarakat Kabupaten Deli Serdang yang mengurus dokumen kependudukan di Disdukcapil Provinsi. Hasil penelitian menunjukkan adanya kesenjangan antara standar pelayanan yang diharapkan dengan pengalaman nyata masyarakat, terutama terkait kecepatan pelayanan, prosedur yang dianggap rumit, serta sikap petugas. Penelitian ini menegaskan bahwa kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat dan perlunya evaluasi berkelanjutan untuk meningkatkan mutu layanan administrasi kependudukan.

Penelitian selanjutnya dilakukan oleh (Rajak et al., 2025) Penelitian ini menggunakan model SERVQUAL untuk menganalisis lima dimensi kualitas pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi *tangibles*, *reliability*, dan *responsiveness* masih belum berjalan optimal, sehingga berdampak pada belum terpenuhinya harapan masyarakat secara maksimal. Penelitian ini menyimpulkan bahwa peningkatan fasilitas, kompetensi petugas, serta efektivitas sistem pelayanan menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan Disdukcapil.

Beberapa kajian menunjukkan bahwa meskipun pelayanan administrasi kependudukan telah berjalan, masih ditemukan ketidaksesuaian antara harapan masyarakat dengan pelayanan yang diterima.

Ketidakpuasan masyarakat seringkali dipengaruhi oleh keterlambatan penerbitan dokumen, keterbatasan fasilitas pelayanan, serta kurangnya konsistensi dalam memberikan kepastian waktu pelayanan. Kondisi ini memperlihatkan bahwa kualitas pelayanan belum sepenuhnya optimal dan masih memerlukan evaluasi berkelanjutan.

Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya di lingkungan Disdukcapil Deli Serdang, penerapan metode SERVQUAL menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap beberapa jenis layanan masih berada pada kategori cukup memuaskan hingga memuaskan, namun belum seluruhnya mencapai tingkat sangat memuaskan. Hal ini mengindikasikan bahwa masih terdapat aspek pelayanan yang perlu ditingkatkan agar kualitas layanan dapat lebih maksimal (Rambe, 2021).

Dengan demikian, terdapat kesenjangan (gap) antara standar pelayanan yang seharusnya diberikan oleh instansi pemerintah dengan persepsi dan pengalaman masyarakat dalam menerima pelayanan. Gap ini muncul karena adanya perbedaan antara ekspektasi masyarakat terhadap pelayanan yang cepat, transparan, dan profesional dengan realitas pelayanan yang masih menghadapi kendala teknis maupun administratif. Kesenjangan inilah yang menjadi dasar penting untuk dilakukan kajian lebih lanjut mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif berbasis studi literatur guna memahami kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan masyarakat. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan rekomendasi dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di lingkungan Disdukcapil Kabupaten Deli Serdang.

## **METODE**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi literatur (literature review). Pendekatan ini digunakan untuk memahami secara mendalam konsep kualitas pelayanan publik serta pengaruhnya terhadap kepuasan masyarakat melalui kajian berbagai sumber ilmiah yang relevan. Data penelitian diperoleh dari sumber sekunder berupa jurnal ilmiah, artikel penelitian, serta publikasi akademik yang diakses melalui Google Scholar dengan menggunakan kata kunci seperti *kualitas pelayanan publik*, *kepuasan masyarakat*, *pelayanan administrasi kependudukan*, dan *Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil*. Pemilihan sumber dilakukan secara selektif dengan mempertimbangkan relevansi topik penelitian serta keterkaitannya dengan permasalahan yang dikaji. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis deskriptif kualitatif, yaitu dengan mengkaji, membandingkan, dan menginterpretasikan berbagai temuan penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan kualitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat. Literatur yang diperoleh kemudian dianalisis untuk mengidentifikasi konsep, teori, serta hasil penelitian yang dapat menjelaskan hubungan antara kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan masyarakat. Melalui metode ini, penelitian bertujuan untuk memberikan gambaran yang komprehensif mengenai pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pembahasan dalam penelitian ini dengan penyajian tabel 1.1 review literatur yang memuat ringkasan hasil penelitian terdahulu terkait kualitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat. Tabel tersebut

disusun untuk memberikan gambaran sistematis mengenai temuan-temuan penelitian sebelumnya yang relevan dengan topik pengaruh kualitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terhadap kepuasan masyarakat. Melalui tabel review ini, peneliti dapat analisis pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang lebih lanjut dalam penelitian ini.

No	Nama Penulis & Tahun	Judul Lengkap	Tujuan Penelitian	Hasil Penelitian
1	Lika Ismaysikta, Tunggul Sihombing, & Asima Yanty S. Siahaan (2025)	Efektivitas Pelayanan Pembuatan KTP-el Melalui Aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang	Menganalisis efektivitas pelayanan e-KTP melalui aplikasi SIAK guna meningkatkan efisiensi dan transparansi akses bagi masyarakat.	Implementasi SIAK mempercepat proses cetak e-KTP menjadi $\pm 5$ menit, namun masih terkendala pemahaman teknologi masyarakat dan keterbatasan infrastruktur (Ismaysikta, 2025).
2	Nita Susanti Br Perangin-Angin & Preddy Marpaung (2021)	Penerapan Metode Servqual Dalam Penentuan Tingkat Kepuasan Pelayanan Masyarakat Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang	Menentukan tingkat kepuasan masyarakat menggunakan metode servqual (5 Dimensi) untuk mengukur kualitas pelayanan instansi	Pelayanan Kartu Keluarga (KK) memberikan hasil yang sangat memuaskan bagi masyarakat Deli Serdang (Perangin-Angin & Marpaung, 2021).
3	Tria Novella Rambe & Mardiansyah (2021)	Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang di Era Covid-19 Disease	Mengetahui sistem pelayanan publik dimana masyarakat beralih menggunakan email untuk pengajuan dokumen guna mencegah kerumunan dan penyebaran virus (Rambe, 2021).	Terdapat perubahan sistem di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Deli Serdang selama masa pandemi Covid-19.
4	Ulfah Maftuchah & Dara Aisyah (2024)	Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan dalam Pengurusan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang	Mendeskripsikan secara mendalam kualitas pelayanan administrasi khususnya pada proses pengurusan Kartu Keluarga.	Fasilitas fisik sudah mendukung, namun aspek ketepatan waktu dan transparansi biaya masih belum maksimal serta empati pegawai perlu ditingkatkan (Maftuchah et al., 2024).
5	Dewi Andriany & Mutia Arda (2021)	Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Camat Medan Deli Pada Masa Pandemi Covid 19	Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat di wilayah Kecamatan Medan Deli saat	Pelayanan publik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan kontribusi sebesar 77,4% (Andriany & Arda, 2019).

			pandemi.	
6	Iqbal Al Ahmid & Julia Ivanna (2025)	Kualitas Pelayanan Publik Administrasi Kependudukan dalam Kerangka Undang-Undang Pelayanan Publik di Kantor Camat Medan Denai Kota Medan	Menganalisis kualitas layanan administrasi kependudukan berdasarkan standar UU No. 25 Tahun 2009.	Masyarakat merasa cukup puas, namun kedisiplinan pegawai dan ketepatan waktu pelayanan masih menjadi catatan yang perlu diperbaiki (Ivanna & Pendidikan, 2025).
7	Bonita Minarti Elizabeth Hutabarat, dkk (2024)	Analisis Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus: Kecamatan Lubuk Pakam)	Menganalisis efektivitas fungsi Disdukcapil dalam melayani kebutuhan administrasi warga di Kecamatan Lubuk Pakam.	Hasil penelitian menekankan pentingnya evaluasi berkala dan inovasi pelayanan berdasarkan saran serta aspirasi langsung dari masyarakat (Minarti et al., 2024).
8	Fintditya Tri Lovisa (2024)	Pelayanan Administrasi Kependudukan Inklusif bagi Kelompok Rentan di Kabupaten Deli Serdang Provinsi Sumatera Utara	Menganalisis aksesibilitas pelayanan administrasi bagi kelompok rentan seperti disabilitas, lansia, dan warga miskin.	Kebijakan dan budaya kerja sudah cukup inklusif, namun infrastruktur pendukung bagi penyandang disabilitas masih perlu dioptimalkan (Lovisa, 2024).
9	Aprijal Rajak, dkk (2025)	Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pohuwato	Menguji kualitas pelayanan di Disdukcapil Pohuwato menggunakan model SERVQUAL sebagai respons atas keluhan masyarakat.	Kualitas pelayanan belum optimal karena kendala jaringan sistem, kurangnya fasilitas fisik, dan prosedur yang terkadang tidak konsisten (Rajak et al., 2025)
10.	M Ridho Sahputra, dkk (2025)	Evaluasi Awal Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Provinsi Perspektif Warga Non-Medan,	Mengevaluasi kualitas layanan Disdukcapil Provinsi dari sudut pandang warga yang tinggal di luar Kota Medan.	Masih terdapat kesenjangan antara harapan warga dengan kenyataan, terutama terkait kerumitan prosedur dan lamanya waktu tunggu (Sahputra, 2025).

Sumber : Data Sekunder,2026

Kualitas pelayanan publik merupakan variabel determinan yang secara konsisten memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat di instansi pemerintah. Berdasarkan studi yang dilakukan oleh Perangin-Angin & Marpaung (2021), penerapan metode *Service Quality* (Servqual) menjadi instrumen krusial dalam mengukur celah antara ekspektasi masyarakat dengan kinerja nyata pada Disdukcapil Kabupaten Deli Serdang. Fokus pada lima dimensi utama—bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati—menunjukkan bahwa kepuasan tidak hanya bersifat emosional, tetapi merupakan hasil evaluasi rasional masyarakat terhadap standar layanan yang mereka terima, khususnya dalam pengurusan dokumen vital

seperti Kartu Keluarga.

Transformasi digital melalui implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) menjadi indikator utama dalam efektivitas pelayanan modern. Penelitian oleh Ismaysikta dkk. (2025) menyoroti bahwa penggunaan aplikasi ini mampu meningkatkan efisiensi waktu secara signifikan, di mana proses teknis pencetakan e-KTP dapat diselesaikan dalam hitungan menit. Namun, efektivitas teknologi ini sering kali terhambat oleh variabel eksternal seperti rendahnya literasi digital masyarakat dan kendala infrastruktur jaringan. Hal ini mengindikasikan bahwa kepuasan masyarakat di Deli Serdang sangat bergantung pada kemudahan aksesibilitas sistem digital tersebut, bukan sekadar keberadaan teknologinya.

Kehandalan petugas dalam memberikan kepastian waktu dan transparansi biaya merupakan aspek yang paling sering disoroti oleh pengguna layanan. Temuan Maftuchah & Aisyah (2024) mengungkapkan bahwa ketidakkonsistenan waktu penyelesaian dokumen sering menjadi titik lemah yang menurunkan indeks kepuasan. Ketika masyarakat menghadapi prosedur yang tidak transparan atau keterlambatan yang tidak dijelaskan, persepsi terhadap kualitas layanan akan menurun drastis. Oleh karena itu, profesionalisme pegawai dalam menjalankan tugas administratif secara akurat menjadi prasyarat mutlak untuk membangun kepercayaan publik di tingkat kabupaten maupun kecamatan.

Faktor daya tanggap dan empati pegawai juga menjadi pembeda yang signifikan dalam pengalaman masyarakat, terutama di era pasca-pandemi. Studi dari Rambe & Mardiansyah (2021) serta Andriany & Arda (2021) menunjukkan bahwa kemampuan instansi untuk beradaptasi dengan sistem layanan jarak jauh (seperti email) sangat dihargai oleh warga. Responsivitas petugas dalam menangani keluhan dan memberikan solusi alternatif mencerminkan kualitas moral birokrasi. Masyarakat merasa jauh lebih puas ketika petugas menunjukkan sikap inklusif dan peduli terhadap kendala individu, yang pada akhirnya memberikan kontribusi sebesar 77,4% terhadap total kepuasan masyarakat.

Keberlanjutan kualitas pelayanan juga harus ditinjau dari aspek inklusivitas terhadap kelompok rentan. Jurnal yang disusun oleh Lovisa (2024) menekankan bahwa kepuasan publik di Deli Serdang tidak akan tercapai secara menyeluruh jika aksesibilitas bagi penyandang disabilitas dan lansia masih terabaikan. Pelayanan publik yang berkualitas harus mampu mengakomodasi kebutuhan khusus melalui penyediaan fasilitas fisik dan budaya kerja yang inklusif. Tanpa adanya jaminan akses yang setara bagi seluruh lapisan masyarakat, upaya reformasi birokrasi di bidang kependudukan hanya akan dirasakan manfaatnya oleh kelompok masyarakat tertentu saja.

kualitas pelayanan di tingkat Dinas hingga ke unit terkecil di Kantor Camat sangat menentukan keberhasilan pelayanan publik secara makro. Sebagaimana dijelaskan oleh Al Ahmid & Ivanna (2025) dan Hutabarat dkk. (2024), kedisiplinan pegawai dan inovasi yang berbasis pada aspirasi warga merupakan kunci utama. Evaluasi berkelanjutan terhadap kinerja petugas di lapangan sangat diperlukan untuk meminimalisir kesenjangan layanan. Dengan mengintegrasikan keandalan sistem SIAK, profesionalisme petugas, dan fasilitas yang inklusif, Disdukcapil Deli Serdang dapat menciptakan standar pelayanan prima yang secara empiris mampu meningkatkan kesejahteraan administratif masyarakat.

Berdasarkan hasil analisis berbagai literatur, diketahui bahwa kualitas pelayanan publik memiliki pengaruh yang terhadap tingkat kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang. Kualitas pelayanan yang diukur melalui dimensi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati menunjukkan bahwa semakin baik pelayanan yang diberikan oleh aparatur, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan administrasi kependudukan. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa penerapan sistem pelayanan berbasis teknologi

seperti Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) mampu meningkatkan efisiensi pelayanan, meskipun masih terdapat kendala pada pemahaman teknologi masyarakat serta keterbatasan infrastruktur. Selain itu, aspek ketepatan waktu pelayanan, transparansi prosedur, serta sikap petugas dalam melayani masyarakat juga menjadi faktor penting yang memengaruhi kepuasan pengguna layanan.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil analisis pembahasan dari berbagai literatur yang telah dikaji, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang berpengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat dalam memperoleh pelayanan administrasi kependudukan. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa sebagian masyarakat telah merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan, terutama dalam proses pengurusan dokumen kependudukan seperti Kartu Keluarga dan e-KTP. Namun demikian, masih terdapat sebagian masyarakat yang belum sepenuhnya merasa puas karena masih ditemukannya kendala seperti keterlambatan pelayanan, kurang jelasnya informasi prosedur, serta keterbatasan fasilitas pendukung pelayanan. Oleh karena itu, diperlukan upaya perbaikan melalui peningkatan kualitas pelayanan, perbaikan sistem pelayanan, peningkatan kompetensi aparatur, serta penyediaan fasilitas yang lebih memadai agar pelayanan administrasi kependudukan dapat berjalan lebih efektif dan mampu meningkatkan kepuasan masyarakat secara lebih optimal.

## **SARAN**

1. Bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang, diharapkan dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui perbaikan sistem pelayanan, peningkatan kompetensi aparatur, serta penyediaan fasilitas pelayanan yang lebih memadai agar proses pelayanan administrasi kependudukan dapat berjalan lebih efektif dan mampu meningkatkan kepuasan masyarakat.
2. Bagi penelitian selanjutnya, diharapkan dapat melakukan penelitian dengan metode yang berbeda atau menambahkan variabel lain yang berkaitan dengan pelayanan publik sehingga dapat memberikan gambaran yang lebih luas mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan.

## **DAFTAR PUTAKA**

- Al Qohirie, M. I. (2020). *Pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepercayaan masyarakat melalui kepuasan masyarakat pada Pengadilan Negeri Medan*. Universitas Sumatera Utara.
- Andriany, D., & Arda, M. (2019). *Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Camat Medan Deli Pada Masa Pandemi Covid 19*. 590–597.
- Ismaysiktah, L. (2025). *Program Studi Administrasi Publik, Universitas Terbuka Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Universitas Sumatera Utara*. 09(02), 1–7.
- Ivanna, I. A. A. Dan J., & Pendidikan. (2025). *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*. 6(8).
- Lovisa, F. T. (2024). *Pelayanan Administrasi Kependudukan Inklusif Bagi Kelompok Rentan Di Kabupaten Deli Serdang Provinsi Sumatera Utara Fintditya* (Pp. 1–13).
- Maftuchah, U., Aisyah, D., Ilmu, P., Publik, A., & Utara, U. S. (2024). *Kualitas Pelayanan Administrasi*

*Kependudukan Dalam Pengurusan Kartu Keluarga Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang.* 4, 6811–6827.

- Minarti, B., Hutabarat, E., Panjaitan, M., Tobing, A. L., Pakam, K. L., & Publik, P. (2024). *Analisis Fungsi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang Dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus: Kecamatan Lubuk Pakam).* 1, 71–78.
- Perangin-Angin, N. S. B., & Marpaung, P. (2021). *Penerapan Metode Servqual Dalam Penentuan Tingkat Kepuasan Pelayanan Masyarakat Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang.* 6(2), 61–68.
- Rajak, A., Abdussamad, Z., & Tantu, R. (2025). *Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Puhuwato Sumber : Dokumen Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Kabupaten Puhuwato.* 2(November).
- Rambe, T. N. (2021). *Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang Di Era Covid-19.* 18(1).
- Sahputra, M. R. (2025). *Evaluasi Awal Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Provinsi Perspektif Warga Non-Medan.* 4(2), 1165–1175.