

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Pelayanan publik menjadi titik strategis yang menentukan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Sejumlah kebijakan nasional yang berorientasi pada peningkatan mutu pelayanan publik telah memberikan dasar dan arah bagi instansi pemerintah untuk melaksanakan berbagai upaya perbaikan guna mewujudkan tata kelola pelayanan yang lebih berkualitas dan akuntabel guna meningkatkan kepuasan masyarakat (Lanin et al., 2023). Komponen kunci administrasi negara kontemporer adalah pelayanan publik, yang secara efektif dan efisien memenuhi tuntutan masyarakat. Meskipun sejumlah langkah telah diambil di Indonesia untuk meningkatkan standar pelayanan publik, permasalahan dalam implementasi dan pengukuran kualitas layanan masih menjadi kekhawatiran dan hambatan yang signifikan dalam proses tata kelola pemerintahan. (Lubis & Ginting, 2024).

Administrasi kependudukan merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang memiliki peran strategis dalam menjamin pemenuhan hak-hak sipil masyarakat. Layanan ini meliputi penerbitan dokumen dasar seperti Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP-el), akta kelahiran, dan akta kematian yang menjadi prasyarat utama dalam mengakses layanan pendidikan, kesehatan, bantuan sosial, serta pelayanan publik lainnya (Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan, 2013). Di Indonesia, penyelenggaraan pelayanan publik telah didukung oleh landasan hukum yang kokoh. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa setiap penyelenggara layanan wajib menetapkan standar pelayanan yang jelas, terukur, transparan, serta dapat dipertanggungjawabkan (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, 2009). Implementasinya diperjelas melalui PP Nomor 96 Tahun 2012 sebagai aturan pelaksana UU Pelayanan Publik (Ristika et al., 2021).

Pada ranah adminduk, dasar hukum utama adalah UU Nomor 24 Tahun 2013 (perubahan atas UU 23/2006) yang menegaskan prinsip pelayanan adminduk yang tertib, pasti, dan melindungi hak sipil warga. Ketentuan mengenai persyaratan serta prosedur pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil diatur lebih rinci dalam peraturan lanjutan melalui Perpres Nomor 96 Tahun 2018, yang kemudian memiliki pedoman teknis melalui Permendagri Nomor 108 Tahun 2019 (Peraturan pelaksanaan Perpres 96/2018). Undang-undang tersebut memberikan landasan hukum yang kuat untuk memastikan bahwa pelayanan publik di seluruh Indonesia berjalan sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan prima (Armayani, 2024).

Namun, kuatnya regulasi tidak otomatis identik dengan kuatnya pelaksanaan. Gap antara aturan di atas kertas dan kenyataan di loket atau layanan sering muncul pada isu pelayanan publik. Ombudsman RI, misalnya, melaporkan bahwa pada tahun 2024 jumlah aduan masyarakat yang diterima meningkat menjadi 10.846 aduan, naik dari 8.452 pada tahun sebelumnya. Jenis maladministrasi yang dominan pada laporan yang ditutup atau diselesaikan antara lain penundaan berlarut dan tidak memberikan pelayanan. Di sektor Dukcapil, Ombudsman juga menyoroti problem yang berulang seperti penundaan pelayanan tidak wajar dan praktik pungutan liar dua gejala klasik yang biasanya muncul ketika implementasi kebijakan tidak berjalan konsisten (komunikasi lemah, sumber daya terbatas, SOP tidak ditegakkan, atau pengawasan longgar). Kualitas layanan yang rendah telah terbukti secara empiris akan berdampak buruk pada aparatur pemerintah dan merusak reputasinya. Pelayanan administrasi kependudukan merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang paling mendasar dan vital dalam kehidupan masyarakat (Sari & Suryani, 2023).

Kota Bandung sebagai kota besar dengan mobilitas tinggi dan kebutuhan layanan adminduk yang padat. Di tingkat lokal, pelayanan adminduk tidak hanya dilakukan di Dinas (Disdukcapil) tetapi juga melibatkan simpul layanan di wilayah, termasuk kecamatan/kelurahan untuk proses administratif tertentu (penerimaan berkas, verifikasi administratif, pengantar, fasilitasi akses informasi layanan, dan dukungan proses layanan). Dengan demikian, kelurahan berperan sebagai “front

office sosial” titik pertama warga bertanya, mengurus, dan menilai kualitas layanan pemerintah.

Kelurahan Sukapada berada di wilayah Kecamatan Cibeunying Kidul, Kota Bandung. Sebagai wilayah perkotaan, kebutuhan adminduk di kelurahan seperti Sukapada cenderung tinggi dan berulang (misalnya perubahan KK, pindah datang, pembetulan data, pengajuan akta, dan kebutuhan dokumen turunan lainnya). Secara demografis, basis kebutuhan layanan dapat diperkirakan dari jumlah penduduk. Sebagai unit pemerintahan terkecil di tingkat desa, pemerintahan kelurahan berperan penting dalam penyediaan layanan penting bagi masyarakat. Pemerintahan kelurahan tidak dapat berjalan sendiri tanpa adanya konsep dasar pelayanan cepat, karena tuntutan masyarakat yang terus meningkat mengharuskan para aparatur kelurahan untuk terus mengembangkan keterampilan, ilmu pengetahuan, dan bakatnya agar dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat secara efisien (Diastuti & Ayyustia, 2025).

Tantangan utama yang dihadapi pelayanan administrasi kependudukan di daerah perkotaan seperti Bandung adalah kombinasi antara volume permintaan layanan yang tinggi, kapasitas aparatur yang terbatas, serta perbedaan persepsi warga terhadap pelayanan administrasi kependudukan. Kelurahan Sukapada merupakan wilayah yang mengalami pertumbuhan penduduk cukup pesat dan heterogen. Kondisi ini menimbulkan tantangan tersendiri dalam penyediaan layanan administrasi yang cepat, akurat, dan ramah masyarakat Kelurahan Sukapada sendiri memiliki kepadatan penduduk yang cukup tinggi, yaitu  $\pm 21.600$  jiwa data semester II tahun 2024 (Open Data Kota Bandung, 2024 diakses pada 24 Mei 2025) jiwa, sehingga berimplikasi pada antrian dan beban kerja yang tinggi di kantor kelurahan.

**Gambar 1. 1 Jumlah Penduduk Kelurahan Sukapada (2017-2024)**



Sumber: Open Data Kota Bandung (2025)

Fenomena tersebut menunjukkan bahwa terdapat kebutuhan mendesak untuk mengkaji kembali efektivitas pelayanan administrasi kependudukan. Secara kelembagaan, Disdukcapil Kota Bandung melaporkan capaian kinerja yang relatif baik. Dalam LAKIP Disdukcapil Kota Bandung Tahun 2023, tercatat nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tahun 2023 sebesar 91,14 (target 86), serta capaian indikator lain seperti cakupan layanan administrasi kependudukan 97,74% (target 96,5).

**Tabel 1. 1 Ringkasan Indikator Kinerja Disdukcapil Kota Bandung (2023)**

Indikator	Target	Relisasi
IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat)	86%	91,14%
Cakupan Layanan Administrasi Kependudukan	96,5%	97,74%

Sumber: PDF LAKIP 2023

Angka ini menunjukkan bahwa pada level dinas, kinerja tampak kuat. Akan tetapi, kinerja agregat tidak selalu berarti pengalaman layanan di tingkat wilayah

sudah seragam. Dalam praktik pelayanan publik, variasi kualitas sering terjadi pada simpul layanan perbedaan kompetensi petugas, konsistensi penerapan SOP, kualitas komunikasi informasi persyaratan, atau kesiapan sarana seperti sistem atau jaringan. Kondisi ini membuat kelurahan menjadi lokus penting untuk diuji apakah implementasi kebijakan benar-benar turun menjadi kualitas layanan yang dirasakan oleh warga.

Di sisi lain, meningkatnya aduan masyarakat secara nasional pada 2024 rilis resmi Ombudsman menyebut 2024 menerima 10.846 aduan (naik dari 8.452 tahun sebelumnya) dan memuat distribusi substansi serta jenis maladministrasi dominan, dengan dominasi maladministrasi seperti penundaan berlarut dan tidak memberikan layanan, menjadi sinyal bahwa perbaikan kualitas layanan publik masih membutuhkan penguatan pada aspek implementasi kebijakan. Khusus pada sektor Dukcapil, Ombudsman menegaskan masih ditemukannya masalah seperti penundaan tidak wajar dan pungli, yang bertentangan dengan prinsip layanan publik yang berkualitas dan transparan. Artinya, sekalipun nilai IKM tinggi, ruang perbaikan tetap ada terutama di titik-titik layanan yang paling dekat dengan warga.

Menurut Parasuraman et al., 2008 kualitas pelayanan dapat dinilai melalui lima dimensi dalam konsep SERVQUAL, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Kelima dimensi tersebut menjadi indikator penting untuk mengukur sejauh mana pelayanan publik mampu memenuhi kebutuhan masyarakat. Secara teoretis, implementasi kebijakan merupakan tahap yang sangat krusial karena berperan sebagai penghubung antara keputusan kebijakan dengan dampak nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Dalam berbagai kajian implementasi, aspek-aspek seperti komunikasi kebijakan, ketersediaan sumber daya, disposisi atau sikap pelaksana, serta struktur birokrasi kerap menjadi faktor penentu keberhasilan pelaksanaan kebijakan dari teori Edwards menjadi determinan apakah kebijakan berjalan efektif atau hanya berhenti sebagai dokumen. Sementara itu, kualitas pelayanan publik lazim dianalisis melalui dimensi yang sejalan dengan persepsi pengguna layanan (misalnya ketepatan, kecepatan, keramahan, kepastian biaya, kejelasan informasi, kenyamanan sarana). Kerangka

ini juga sejalan dengan pengukuran kepuasan masyarakat yang diatur pemerintah melalui PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat (SKM).

Berdasarkan observasi awal peneliti di Kelurahan Sukapada melalui pengamatan alur layanan, percakapan singkat dengan warga, dan peninjauan informasi layanan yang tersedia ditemukan beberapa indikasi masalah yang berpotensi memengaruhi kualitas pelayanan adminduk, antara lain seperti kejelasan informasi persyaratan belum sepenuhnya konsisten, waktu penyelesaian tidak selalu dapat diprediksi oleh warga terutama ketika layanan terkait bergantung pada verifikasi lanjutan atau sistem aplikasi, komunikasi belum sepenuhnya proaktif sehingga warga cenderung bertanya berulang dan menimbulkan kepadatan pada jam tertentu, sarana pendukung layanan masih harus ditingkatkan untuk menjaga kenyamanan dan persepsi profesionalitas layanan, mekanisme penanganan keluhan belum selalu terlihat jelas dari perspektif pengguna jadi warga belum tahu harus mengadu kemana dan bagaimana tindak lanjutnya.

Penelitian ini menarik untuk dilakukan sebagai bentuk evaluasi terhadap pengaruh implementasi kebijakan terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Sukapada. Untuk mencapai tingkat pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat, dibutuhkan sistem pelayanan yang didukung oleh infrastruktur yang terpelihara dengan baik serta sikap profesional dari aparatur yang melaksanakan pelayanan. Kelebihan penelitian ini dibanding studi sebelumnya adalah cakupannya yang lebih spesifik pada wilayah urban yang padat. Selain itu, penelitian ini akan mengintegrasikan pengalaman warga secara langsung melalui kuesioner skala Likert. Kontribusi ilmiah dari penelitian ini adalah memberikan model evaluasi pelayanan publik berbasis kualitas layanan di tingkat kelurahan, yang dapat direplikasi di wilayah lain dengan karakteristik serupa. Penelitian ini juga mendukung pengembangan kebijakan publik berbasis data (*evidence-based policy*) dan memperkuat landasan teoritis dalam studi pelayanan publik dan administrasi pemerintahan lokal.

Dengan memperhatikan kebutuhan masyarakat akan pelayanan yang cepat, tepat, dan manusiawi, serta dorongan dari regulasi nasional untuk meningkatkan kualitas layanan publik, maka penelitian ini tidak hanya relevan secara akademik tetapi juga penting secara praktis bagi perbaikan layanan publik di masa depan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi kebijakan yang konkret dan aplikatif bagi pemerintah Kota Bandung, khususnya Kelurahan Sukapada, dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi kependudukan sebagai bentuk komitmen terhadap pelayanan publik, sebagian besar penelitian terdahulu mengenai pelayanan administrasi kependudukan dilakukan pada tingkat dinas atau instansi teknis, sementara kajian empiris pada tingkat kelurahan sebagai unit pelayanan terdepan masih relatif terbatas. Dengan adanya permasalahan yang sudah dipaparkan maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh Implementasi Kebijakan terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Sukapada Kota Bandung”.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian, maka dapat diidentifikasi permasalahan sebagai berikut

1. Kejelasan dan konsistensi komunikasi informasi pelayanan belum optimal, sehingga masyarakat masih mengalami kebingungan terkait persyaratan dan alur layanan administrasi kependudukan.
2. Keterbatasan sumber daya pelayanan, terutama tingginya beban kerja akibat jumlah penduduk yang besar serta ketergantungan pada sistem dan proses verifikasi lanjutan.
3. Penerapan struktur birokrasi dan SOP belum konsisten, yang ditunjukkan oleh waktu penyelesaian layanan yang belum dapat diprediksi secara pasti.
4. Kualitas pelayanan administrasi kependudukan belum sepenuhnya optimal, dilihat dari aspek kejelasan informasi, ketepatan waktu, kenyamanan sarana, dan mekanisme penanganan pengaduan yang belum jelas bagi masyarakat.

### **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang, maka penulis mengidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara komunikasi terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Sukapada?
2. Apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara sumber daya terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Sukapada?
3. Apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara sikap pelaksana terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Sukapada?
4. Apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara struktur birokrasi terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Sukapada?
5. Apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara implementasi kebijakan terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Sukapada?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah disebutkan, maka penelitian ini bertujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara komunikasi terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Sukapada.
2. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara sumber daya terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Sukapada.
3. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara sikap pelaksana terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Sukapada.

4. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara struktur birokrasi terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Sukapada.
5. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara implementasi kebijakan terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Sukapada.

#### **D. Manfaat Hasil Penelitian**

##### 1. Secara Teoritis

Secara teoretis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan bagi pengembangan ilmu administrasi publik, terutama pada kajian implementasi kebijakan dan kualitas pelayanan publik di tingkat pemerintahan lokal. Penelitian ini memperkaya literatur dengan menguji secara empiris pengaruh implementasi kebijakan terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan pada level kelurahan, yang selama ini relatif kurang mendapat perhatian dibandingkan studi pada tingkat dinas atau instansi teknis.

Dengan menggunakan teori implementasi kebijakan George C. Edwards III (komunikasi, sumber daya, disposisi pelaksana, dan struktur birokrasi) serta model kualitas pelayanan SERVQUAL, penelitian ini memberikan penguatan konseptual mengenai hubungan kausal antara proses implementasi kebijakan dan kualitas pelayanan yang dirasakan masyarakat. Temuan penelitian ini diharapkan dapat memperluas validitas teori implementasi kebijakan dalam konteks pelayanan administrasi kependudukan pada lingkungan birokrasi mikro, khususnya di wilayah perkotaan dengan tingkat kompleksitas layanan yang tinggi. Selain itu, penelitian ini dapat menjadi rujukan akademik dalam pengembangan kerangka evaluasi implementasi kebijakan berbasis kualitas pelayanan, serta mendorong pendekatan evaluasi kebijakan publik yang lebih kontekstual, terukur, dan berbasis data (*evidence-based evaluation*) dalam studi administrasi publik.

## 2. Secara Praktis

Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan memberikan manfaat langsung bagi Kelurahan Sukapada dan Pemerintah Kota Bandung sebagai bahan evaluasi terhadap pelaksanaan kebijakan pelayanan administrasi kependudukan di tingkat kelurahan. Temuan penelitian ini dapat membantu aparaturnya kelurahan mengidentifikasi aspek-aspek implementasi kebijakan yang masih belum optimal, seperti kejelasan komunikasi kebijakan, kecukupan sumber daya, sikap dan komitmen pelaksana, serta efektivitas struktur birokrasi dalam mendukung pelayanan.

Hasil penelitian ini juga dapat dimanfaatkan sebagai dasar penyusunan strategi perbaikan kualitas pelayanan administrasi kependudukan, khususnya dalam meningkatkan keandalan layanan, kecepatan respons, kepastian prosedur, dan kenyamanan pelayanan bagi masyarakat. Bagi pengambil kebijakan, penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan dalam merumuskan kebijakan teknis, standar operasional prosedur (SOP), serta program penguatan kapasitas aparaturnya kelurahan agar implementasi kebijakan berjalan lebih efektif dan konsisten. Selain itu, bagi akademisi dan mahasiswa, penelitian ini dapat dijadikan referensi dan pembandingan dalam penelitian selanjutnya yang mengkaji implementasi kebijakan dan kualitas pelayanan publik, baik dengan pendekatan kuantitatif, kualitatif, maupun metode campuran, serta dalam konteks wilayah dan jenis pelayanan publik yang berbeda.

### **E. Kerangka Pemikiran**

Kerangka pemikiran dalam penelitian ini dibangun dengan merujuk pada teori-teori yang relevan guna menjelaskan keterkaitan antara implementasi kebijakan dan kualitas pelayanan publik. Penelitian ini melibatkan dua variabel utama, yaitu Implementasi Kebijakan sebagai variabel bebas (X) serta Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan sebagai variabel terikat (Y).

Implementasi kebijakan merupakan tahapan krusial dalam proses kebijakan publik karena menjadi jembatan antara perumusan kebijakan dan dampak nyata

yang dirasakan oleh masyarakat. Keberhasilan suatu kebijakan tidak hanya ditentukan oleh kualitas perumusannya, tetapi sangat bergantung pada bagaimana kebijakan tersebut diimplementasikan oleh aparat pelaksana di lapangan. Implementasi kebijakan yang tidak berjalan optimal berpotensi menyebabkan kebijakan gagal mencapai tujuan yang telah ditetapkan, termasuk dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam penelitian ini, implementasi kebijakan dianalisis menggunakan teori implementasi kebijakan sebagaimana dikemukakan oleh George C. Edward III (1980). Ia menjelaskan bahwa keberhasilan pelaksanaan kebijakan dipengaruhi oleh empat variabel utama, yaitu komunikasi, ketersediaan sumber daya, disposisi atau sikap pelaksana, serta struktur birokrasi.

Dimensi komunikasi berhubungan dengan tingkat kejelasan, konsistensi, serta efektivitas penyampaian kebijakan kepada para pelaksana maupun masyarakat. Komunikasi yang kurang jelas atau tidak konsisten dapat menyebabkan kesalahan dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan, seperti perbedaan informasi persyaratan dan prosedur pelayanan.

Dimensi sumber daya mencakup ketersediaan sumber daya manusia, sarana dan prasarana, anggaran, serta kewenangan yang dimiliki oleh aparatur kelurahan dalam melaksanakan pelayanan. Keterbatasan sumber daya berpotensi menurunkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Selanjutnya, Dimensi disposisi pelaksana merujuk pada sikap, komitmen, dan integritas aparatur dalam menjalankan kebijakan. Aparatur yang memiliki sikap positif, bertanggung jawab, dan berorientasi pada pelayanan akan lebih mampu memberikan pelayanan yang berkualitas.

Terakhir, Dimensi struktur birokrasi merujuk pada kejelasan pembagian tugas, prosedur kerja, serta koordinasi antarunit dalam pelaksanaan kebijakan. Struktur birokrasi yang tersusun dengan baik akan mempermudah proses implementasi kebijakan, mengurangi tumpang tindih kewenangan, dan meningkatkan efektivitas pelayanan kepada masyarakat (Nogi & Tangkilisan, 2003)

Keberhasilan implementasi kebijakan pelayanan administrasi kependudukan di tingkat kelurahan diharapkan berdampak langsung pada kualitas pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat. Kualitas pelayanan publik dalam penelitian ini diukur menggunakan model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman (2008), yang terdiri dari lima dimensi utama, yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy.

Dimensi tangible mencerminkan kondisi fasilitas fisik, sarana pendukung, serta penampilan aparatur pelayanan. Implementasi kebijakan yang didukung oleh sumber daya dan struktur birokrasi yang memadai akan meningkatkan kualitas aspek fisik pelayanan.

Dimensi reliability menunjukkan kemampuan aparatur dalam memberikan pelayanan yang akurat, tepat waktu, dan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan, yang sangat dipengaruhi oleh kejelasan komunikasi kebijakan dan kepatuhan terhadap SOP.

Dimensi responsiveness berkaitan dengan kesigapan dan kecepatan aparatur dalam membantu masyarakat serta menanggapi keluhan atau kebutuhan pelayanan. Aspek ini dipengaruhi oleh disposisi pelaksana dan kecukupan sumber daya.

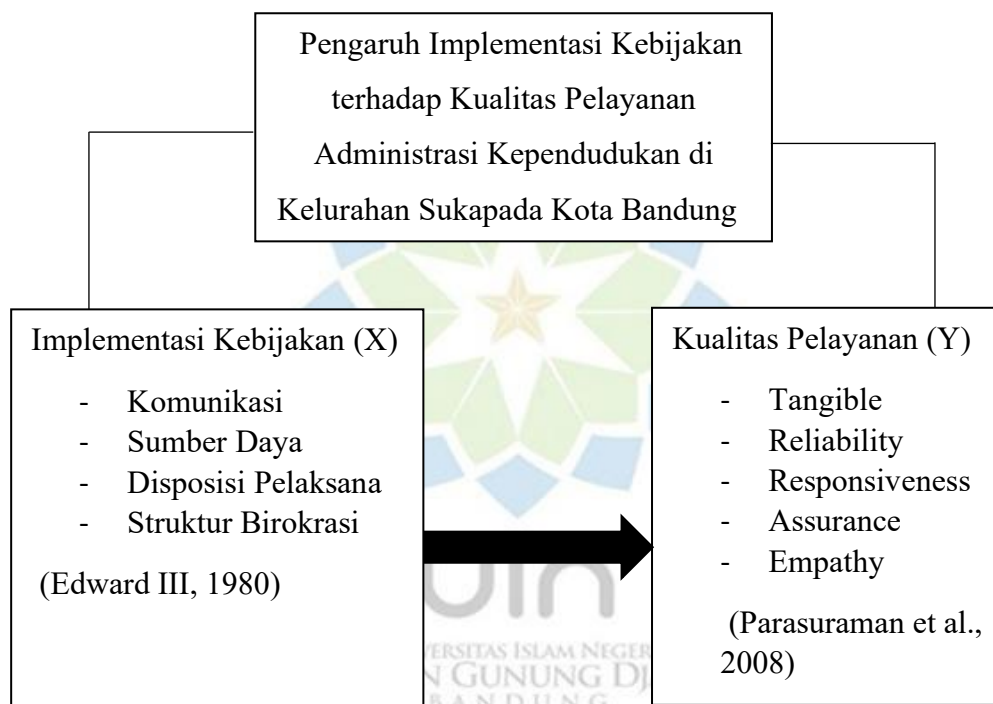
Dimensi assurance mencerminkan kemampuan aparatur dalam memberikan rasa aman, kepercayaan, serta kepastian hukum kepada masyarakat, yang sangat bergantung pada kompetensi dan sikap profesional aparatur pelaksana kebijakan.

Terakhir, Dimensi empathy menggambarkan perhatian dan kepedulian aparatur terhadap kebutuhan masyarakat secara individual, yang berkaitan erat dengan disposisi pelaksana kebijakan (Parasuraman et al., 2008).

Pengaruh antara implementasi kebijakan dan kualitas pelayanan dapat dipahami melalui kerangka logis bahwa peningkatan implementasi kebijakan meliputi aspek komunikasi, sumber daya manusia, disposisi, dan struktur birokrasi akan berbanding lurus dengan kualitas pelayanan, di mana pelayanan yang berkualitas tinggi cenderung menumbuhkan persepsi positif dan rasa puas terhadap kinerja penyelenggara layanan publik. Kerangka berpikir penelitian ini menegaskan bahwa

Implementasi Kebijakan (X) yang diukur melalui empat dimensi George C C. Edwards III (1980) berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan (Y) yang diukur dengan lima dimensi SERVQUAL. Dapat disimpulkan bahwa implementasi kebijakan yang efektif melalui komunikasi yang jelas, sumber daya yang memadai, disposisi pelaksana yang positif, serta struktur birokrasi yang mendukung akan berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan.

**Gambar 1. 2 Kerangka Pemikiran**



Sumber: Diolah oleh peneliti (2025)