

Analisis Kualitas Pelayanan Online Pendaftaran Administrasi Kependudukan (Poedak) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik

Haniifah Rihadatulsyani^{1*}, Rachmawati Novaria², Adi Soesiantoro³

¹⁻³Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, Indonesia

Korespondensi penulis: hrihadatul@gmail.com *

Abstract. *The study was intended to analyze evaluations regarding the quality related to online registration of population administration at the Population and Civil Registration of Gresik Regency. The method used in the study is descriptive research with a qualitative approach. This descriptive research method was chosen to present data systematically, factually, and accurately regarding the facts in the field. This research model uses an approach to the implementation of service quality at the Population and Civil Registration Service of Gresik Regency. The results of this study are statutory regulations (Law Of The Republic Of Indonesia Number 25 Of 2009) where public services is a primary obligation of all government officials to organize activities or a series of activities in order to fulfill service needs in accordance with statutory regulations for every citizen and resident for goods and services provided by public service providers. And from this study we can see together that the supporting factors of the analysis of the quality of online registration service of Gresik Regency.*

Keywords : *Analysis Of Service Quality, Population and Civil Registration Service Of Gresik Regency.*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas terkait pendaftaran online administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Gresik. Metode yang digunakan dalam penelitian yakni penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Metode penelitian deskriptif ini dipilih untuk menyajikan data secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta yang ada di lapangan. Model penelitian ini dengan menggunakan pendekatan pada pelaksana kualitas pelayanan di Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Gresik merupakan orientasi untuk pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik. Hasil penelitian ini adalah aturan perundang-undangan (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009) yang dimana pelayanan publik merupakan suatu kewajiban utama seluruh aparatur pemerintah untuk menyelenggarakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang dan jasa atau pelayanan administrative yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dan dari penelitian tersebut dapat kita ketahui Bersama bahwa faktor pendukung dari analisis kualitas pelayanan pendaftaran online administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik.

Kata kunci: *Analisis Kualitas Pelayanan, Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik.*

1. PENDAHULUAN

Jumlah penduduk Indonesia lebih dari 264 juta jiwa, menjadikannya negara berkembang. Pemerintah Indonesia meyakini bahwa jumlah penduduk yang sangat besar memberikan peluang untuk menjangkau masyarakat di semua lapisan masyarakat dan memberikan layanan yang luar biasa. Pelayanan publik, sebagaimana didefinisikan dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009, merupakan tanggung jawab mendasar seluruh pejabat pemerintah untuk merencanakan dan melaksanakan program guna memenuhi kebutuhan

seluruh warga negara dan penduduk sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku untuk barang dan jasa, serta dukungan administratif.

Tidak adanya inovasi layanan yang responsif terhadap kebutuhan dan keinginan masyarakat tentang gagasan layanan merupakan kendala utama dalam perbaikan layanan publik. Peningkatan layanan publik melalui pengembangan model layanan yang inovatif. Apakah inovasi layanan berpotensi untuk mengatasi kesulitan yang melanda layanan publik saat ini? Manajemen publik yang luas dan bebas dimungkinkan di bawah pemerintahan yang demokratis. Sebagai administrator garis depan untuk kebutuhan masyarakat, pemerintah memiliki beberapa kendala dalam membangun jaminan layanan (Hayat: 2020).

Melayani publik merupakan bagian penting dalam menjalankan pemerintahan. Karena masyarakat adalah pihak yang pada akhirnya menilai efektivitas layanan yang ditawarkan, maka penyediaan layanan yang bermutu tinggi kemungkinan besar akan membuat mereka senang. Salah satu ukuran efektivitas pemerintah adalah tingkat kepuasan warga negaranya. Setiap lembaga publik pasti terlibat dalam beberapa bagian layanan publik; lagi pula, mereka semua adalah bagian dari masyarakat dan memiliki tanggung jawab untuk melayani anggotanya dengan baik. Pemerintahan tidak dapat berjalan tanpa layanan. Salah satu cara nyata pemerintah membantu warga negaranya adalah melalui layanan. Tugas administratif dan penyediaan barang dan jasa merupakan tuntutan utama masyarakat terhadap negara (Hayat: 2020).

Dalam hal pengelolaan kependudukan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik merupakan salah satu instansi pemerintah yang memanfaatkan teknologi berbasis internet untuk memberikan pelayanan publik. Salah satu instansi pemerintah yang membantu dalam urusan kependudukan adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Pelayanan administrasi berupa pencatatan sipil dan kependudukan diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006. Berbagai dokumen yang menyusun catatan sipil seseorang antara lain dokumen kelahiran, kematian, perkawinan, perceraian, adopsi, pengakuan, pengesahan, perubahan nama, dan status perkawinan. Dalam hal kependudukan, Dinas ini menangani berbagai hal seperti izin tinggal terbatas dan izin tinggal tetap bagi warga negara asing, Kartu Keluarga baru dan perubahan, pengurusan kepindahan dalam dan antar kabupaten/kota, dan lain sebagainya. Program POEDAK yang merupakan singkatan dari "Layanan Pendaftaran Administrasi Kependudukan Online" merupakan layanan yang disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik. POEDAK

merupakan program yang memungkinkan pengguna untuk mendaftar ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik secara online.

Setelah pengguna atau pendaftar mengisi formulir secara lengkap, proses pendaftaran dapat dilanjutkan sesuai petunjuk karena metode ini mudah. Pengguna harus memiliki password dan NIK (Nomor Induk Kependudukan) yang telah dibuat sebelumnya untuk dapat mengakses aplikasi POEDAK. Pendaftar harus mengingat password yang telah dibuat atau mencatatnya untuk penggunaan di kemudian hari. Setelah membuat akun dan menyelesaikan proses pendaftaran, pendaftar dapat memulai proses pengajuan aplikasi dengan cara login menggunakan NIK dan password. Aplikasi POEDAK yang dikelola oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gresik ini menyediakan berbagai layanan, antara lain layanan kelahiran, kematian, cetak dan ubah kartu keluarga, KTP elektronik, kartu tanda penduduk anak, WNI (Kartu Keluar/Masuk), pisah kartu keluarga, dan akta nikah dan cerai bagi non-Muslim. Layanan Kependudukan Daring atau yang disingkat POEDAK merupakan inovasi terbaru yang digagas oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gresik dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas layanan kependudukan. Sistem pemantauan dan pelayanan kependudukan secara daring, yang perangkat lunak aplikasinya berbasis web. POEDAK sebagai sarana penyelenggaraan pemerintahan secara elektronik. Salah satu bentuk layanan masyarakat secara virtual adalah program POEDAK. Tujuan dari inisiatif POEDAK adalah untuk meningkatkan layanan pencatatan sipil dan kependudukan yang diberikan oleh Kantor Bupati Gresik. Hal ini sesuai dengan garis besar Peraturan Bupati Gresik Nomor 49 Tahun 2020 tentang penyelenggaraan layanan publik yang inovatif di lingkungan kabupaten. Misi POEDAK adalah untuk memastikan warga masyarakat memperoleh pengalaman positif dan mudah dalam menggunakan layanan administrasi kependudukan dengan mengembangkan layanan tersebut di dekat masyarakat, tanpa batasan jarak dan waktu.

Menurunkan biaya transportasi yang sangat mahal hanya untuk menjangkau pusat layanan Administrasi Kependudukan. Paradigma positif yang menunjukkan bahwa layanan adminduk itu sederhana, cepat, dan efisien terbentuk dengan adanya POEDAK yang telah diujicobakan pada 30 Oktober 2020 dan diluncurkan ke masyarakat pada 16 September 2020. Dulu, masyarakat harus menghabiskan banyak waktu dan biaya untuk mengangkut berkas ke lokasi layanan sebelum adanya POEDAK. Anda bisa mendapatkan layanan POEDAK yang cepat, sederhana, praktis, dekat, dan ekonomis hanya dengan menggunakan ponsel pintar dan aplikasi berbasis situs web yang dapat diakses melalui media apa pun.

Konsep dasar di balik POEDAK adalah menyediakan layanan publik secara tepat waktu sekaligus memudahkan dan memberikan kemudahan akses dokumen terkait administrasi kependudukan. Sebelum POEDAK dapat berdiri, pemohon harus berdomisili di daratan utama. Selain itu, penduduk Pulau Bawean masih mengalami kendala dalam mengakses layanan pengelolaan kependudukan yang efektif karena letak pulau yang terpencil. Setiap orang di Kabupaten Gresik, baik yang tinggal di Pulau Bawean maupun di daratan utama, yang memiliki keterbatasan waktu, dapat terbantu melalui POEDAK. Kita dapat mempercepat perolehan dokumen kependudukan untuk memenuhi kebutuhan layanan publik, khususnya di bidang kesehatan, dan menekan biaya.

Melalui aplikasi POEDAK, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gresik telah menemukan pendekatan optimal untuk mengefisienkan proses, meningkatkan efisiensi, dan memastikan keakuratan produk layanan. Layanan terkait pengelolaan kependudukan kini tidak hanya penting, tetapi juga menjadi landasan bagi semua layanan publik lainnya. Proses pemenuhan kebutuhan dasar setiap orang dapat dipermudah dengan penggunaan dokumen kependudukan. Terdapat interaksi yang erat antara kegiatan masyarakat, tata kelola pemerintahan, dan pembangunan serta dokumen kependudukan (NIK).

Berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat, POEDAK telah memberikan dampak yang cukup besar dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap keandalan layanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik. Selain itu, POEDAK membantu kelancaran SPBE (Sistem Administrasi Pemerintahan Berbasis Elektronik). Aplikasi berbasis web POEDAK berpotensi untuk dikembangkan atau ditiru. Salah satu program baru yang memenuhi persyaratan regulasi dan tuntutan konsumen adalah POEDAK atau Layanan Pendaftaran Administrasi Kependudukan Online. Tujuan dari penemuan ini adalah untuk menghilangkan hambatan layanan administrasi kependudukan berbasis media tatap muka. Masyarakat tetap dapat mengurus dokumentasi kependudukan kapan saja dan di mana saja sesuai dengan tempat tinggalnya karena POEDAK dapat dikelola oleh siapa saja, di mana saja, dan kapan saja. Artinya, batas wilayah dapat dilampaui.

Tujuan dari inisiatif POEDAK yang merupakan singkatan dari layanan pendaftaran administrasi kependudukan online adalah untuk mengefisienkan proses pengelolaan dokumentasi kependudukan bagi masyarakat Kabupaten Gresik. Dengan tujuan untuk meningkatkan efisiensi proses dan memperluas akses masyarakat terhadap layanan dokumen administrasi, program POEDAK dibentuk untuk memaksimalkan layanan berbasis daring sebagai salah satu bentuk reformasi administrasi dan birokrasi. Anda juga dapat mengakses program ini dengan mudah melalui perangkat seluler atau Android. Cukup kunjungi situs web

resmi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gresik. Bagi Anda yang ingin mengajukan layanan secara daring, Anda harus membuat akun POEDAK terlebih dahulu. Untuk memulainya, Anda hanya perlu memiliki NIK (Nomor Induk Kependudukan) dan mengisi formulir pendaftaran dengan data yang sesuai. Fitur layanan yang disediakan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil melalui aplikasi POEDAK antara lain akta kelahiran, akta kematian, kartu keluarga baru, KTP elektronik, KTP anak di bawah umur, surat keterangan pindah (WNI), akta cerai, dan akta cerai bagi nonmuslim.

Tabel 1 Tabel Jumlah Data Program Pelayanan Online Pendaftaran Administrasi Kependudukan

Tahun 2022	Jumlah	Tahun 2023	Jumlah
Count 0	246.201	KK Count 0	225.201
Data Ganda	19.954	Data Ganda	15.979
Data Anomaly	19.913	Data Anomaly	62.722
Data Kelahiran	58,12%	Akta Kelahiran	80,63%

Sumber: Dokumen Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik

Bahasa Indonesia: Banyaknya jumlah individu yang telah memperbarui KK pada tahun 2022, sebagaimana ditunjukkan oleh jumlah KK Hitung 0 yang menurun sebanyak 21.000 KK yang telah memperbarui datanya, dan penurunan lebih lanjut sebanyak 4.275 dari 19.954 pada tahun 2023 menjadi 15.979, sesuai dengan data pada tabel di atas, yang menunjukkan bahwa program layanan pendaftaran administrasi kependudukan online sudah terlihat. Selain itu, 191 catatan yang tidak biasa juga telah diperbaiki. Selain itu, ada peningkatan pada pendaftaran akta kelahiran untuk anak di bawah umur delapan belas tahun. Sebaliknya, meningkat menjadi 80,62 persen pada tahun 2023 dari 58,12 persen pada tahun 2022. Dari apa yang dapat kita lihat, program layanan pendaftaran aplikasi kependudukan online telah membuat langkah besar dalam setahun sejak diluncurkan.

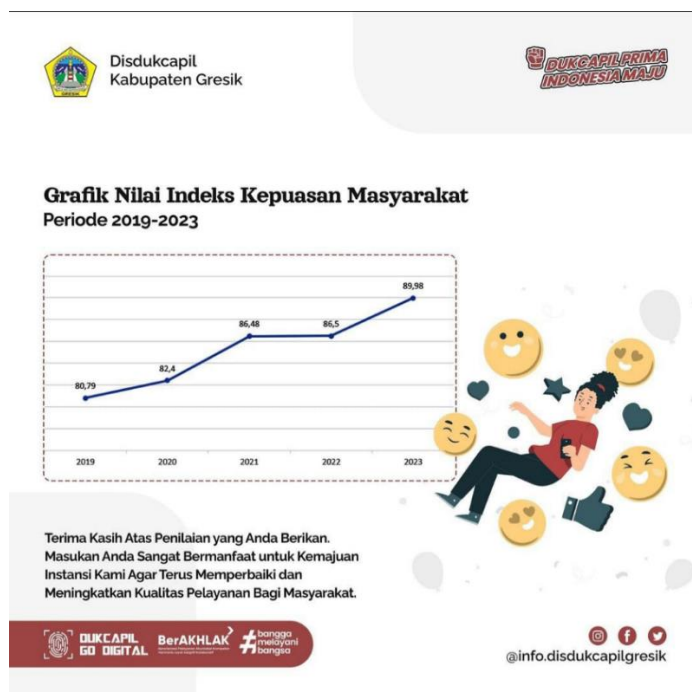


Gambar 1 Data Laporan Pelayanan Adminduk Bulan Agustus 2024

Sumber: <https://dispendukcapil.gresikkab.go.id/laporan-pelayanan/>

Menurut laporan layanan, kepercayaan publik terhadap pemerintah dapat menurun ketika kondisi layanan tidak memadai. Oleh karena itu, reformasi layanan publik harus segera didahulukan daripada agenda lainnya dalam upaya meningkatkan standar kualitas layanan sesuai dengan harapan masyarakat sebagai pengguna layanan, bukan keinginan pejabat pemerintah (Bekkers dan Tunmers, 2018). Setiap reformasi administrasi pemerintahan Indonesia harus berpusat pada peningkatan efisiensi organisasi publik dan kualitas layanan yang diberikannya. Pemerintah, dalam peran gandanya sebagai negara dan pelayan masyarakat, berkewajiban untuk melakukan perubahan dan meningkatkan kinerja layanan sesuai dengan harapan masyarakat terhadap pemerintah.

Pelayanan administrasi di bidang kependudukan merupakan salah satu jenis layanan prioritas di Indonesia yang menurut Keputusan Menteri PANRB harus ditingkatkan kinerja layanannya. Meskipun layanan administrasi kependudukan secara keseluruhan penting, namun belakangan ini muncul sebagai masalah paling mendesak yang dihadapi hampir setiap daerah di Indonesia.

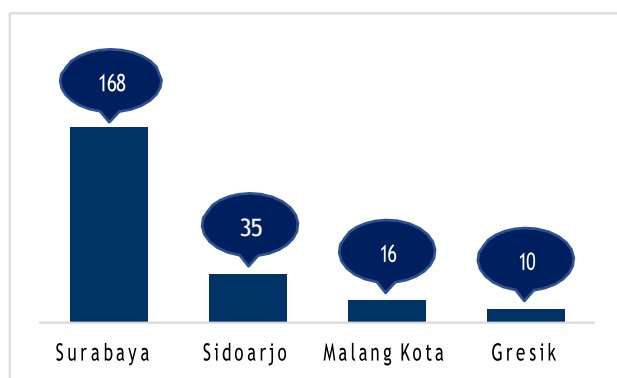


Gambar 2. Grafik Kepuasan Masyarakat Dari Tahun 2019-2023

Sumber : <https://www.instagram.com/info.disdukcapilgresik/>

Kepuasan masyarakat terhadap program pelayanan pendaftaran administrasi kependudukan secara online pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik, Kabupaten Gresik sebagaimana ditunjukkan oleh data grafik tahun 2019 sampai dengan tahun 2023.

Dengan menganalisis hasil survei ini diharapkan dapat mengetahui kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik, serta mengetahui kualitas dan kinerja masing-masing unsur pelayanan.



Gambar 3 Daerah Terlapor Provinsi Jawa Timur Tahun 2023

Sumber: Dokumen Ombusman RI, 2023

Berdasarkan data di atas, pada tahun 2023 telah dilakukan pelaporan ke Ombudsman RI perwakilan Jawa Timur sebanyak 10 laporan, sehingga Kabupaten Gresik berada pada posisi keempat.

Berdasarkan hasil temuan peneliti, pola penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Gresik yang masih bersifat tradisional menjadi akar permasalahan yang selama ini dilaporkan. Sebelumnya, pemohon harus datang langsung ke kantor Disdukcapil untuk mengisi formulir permohonan dan menyerahkannya beserta dokumen yang diperlukan. Banyaknya pengaduan masyarakat terkait pola pelayanan ini, sebagian besar disebabkan oleh permasalahan sistem dan manusia, seperti:

(1) Ketergantungan: (a) Bentuk: sedikit, kecil, dan perlengkapan kurang memadai; (b) Proses: panjang dan rumit (c) Teknologi di ranah informasi yang kurang mendukung: Kecepatan jaringan rendah dua, pertimbangan yang bersifat moral: (a) Broker dan prasangka; (b) Minimnya pengetahuan masyarakat; (c) Kurangnya integritas pegawai birokrasi dalam memberikan pelayanan; dan (d) SDM yang tidak kompeten: Kurangnya kualifikasi yang dibutuhkan (Wiryanto, 2020). Kirana Larasati, warga Kecamatan Menganti, turut menyoroti masalah ini dengan mengatakan:

“Staf bagian depan dan belakang memiliki pemahaman yang sangat berbeda tentang kebutuhan. Selain itu, untuk memenuhi kriteria berkas dokumen yang hilang, mereka harus kembali ke lokasi ini. Tolong, jika Anda bisa, perbaiki sistemnya sehingga orang-orang, terutama yang rumahnya jauh dari kota, tidak perlu bepergian bolak-balik” (Gresikkab.go.id, 2019)

Sebagai layanan administrasi tambahan, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gresik menyediakan layanan WhatsApp. Pemohon dapat menyampaikan permohonan layanan administrasi melalui WhatsApp Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gresik dengan mengirimkan format pesan yang telah ditentukan ke nomor layanan yang dituju. Di sisi lain, jumlah pemohon layanan cukup banyak sehingga layanan melalui aplikasi WhatsApp membutuhkan waktu yang lama. Karena komunikasi terakhir di WhatsApp berasal dari pemohon, petugas mungkin akan kesulitan melacak jika ada kesalahan atau data yang kurang di aplikasi. "Untuk mengurus KK harus melalui WhatsApp, tetapi layanannya lambat, bahkan berhari-hari. Akhirnya saya langsung ke Kantor Kependudukan Gresik. Sesampainya di sana, mereka bilang data di KK salah. Saya konfirmasi kembali melalui WhatsApp untuk perbaikan, tetapi tetap saja lambat." Menurut Olivia, warga Kecamatan Driyorejo. Sebagaimana yang disampaikan oleh Grèsikkab (2021),

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gresik diminta untuk mengatasi berbagai permasalahan mendasar tersebut dengan menerapkan aplikasi berbasis web mutakhir bernama Poedak, yang merupakan singkatan dari Layanan Pendaftaran Administrasi Kependudukan Daring. Aplikasi Poedak memberikan kemudahan bagi masyarakat Kabupaten

Gresik untuk melakukan pemrosesan permohonan layanan administrasi secara digital secara cepat dan tepat. Masyarakat dapat mengajukan permohonan pengajuan dokumen setiap saat dan memantau progresnya melalui menu aktivasi yang menampilkan konfirmasi data, informasi antrean, dan notifikasi berkas yang disetujui atau dibatalkan. Aplikasi Poedak juga menghilangkan batasan antrean, sehingga petugas administrasi tidak perlu berebut nomor antrean. Jika semua berjalan lancar, pemohon akan mendapatkan SMS berisi informasi kapan dan di mana berkas yang disetujui dapat diambil.

2. TINJAUAN PUSTAKA

Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para pelanggan atas pelayanan yang nyata – nyata mereka terima peroleh dengan pelayanan sesungguhnya yang mereka harapkan atau inginkan terhadap peroleh dengan pelayanan sesungguhnya yang mereka harapkan atau inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Jika jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan dengan baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk (Tjiptono,2008:32).

Menurut Goestch dan Davis kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, layanan, manusia, proses lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kata kualitas mengandung banyak definisi dan makna karena orang yang berbeda akan mengartikannya secara berlainan. Seperti penyempurnaan berkelanjutan, bebas dari kerusakan atau cacat, serta melakukan segala suatu yang membahagiakan.

Menurut Kasmir, mengemukakan bahwa pelayanan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan. Menurut Fandy Tjiptono kualitas pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan kepada pembeli yang membeli produknya.

Sedangkan menurut Philip Kotler pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak melibatkan kepemilikan apapun. Layanan adalah suatu perbuatan atau penampilan yang dapat ditawarkan oleh suatu partai kepada yang lain yang tidak berwujud dan tidak menghasilkan apapun.

Kotler dan Keller sebagaimana dikutip oleh Fandy Tjiptono mengemukakan, bahwa kualitas pelayanan atau jasa harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir dengan kepuasan pelanggan. Menurut Zeithaml kualitas layanan didefinisikan sebagai penilaian pelanggan atas keunggulan atau keistimewaan suatu produk atau layanan secara menyeluruh dan besarnya perbedaan antara harapan atau keinginan konsumen dengan Tingkat persepsi konsumen. Keberhasilan pemasaran sangat ditentukan baik dan tidaknya pelayanan yang diberikan oleh suatu Perusahaan.

Berdasarkan teori diatas, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu tindakan yang dilakukan oleh pihak perusahaan yang tidak berwujud namun dapat dirasakan. Pelayanan dalam hal ini juga dapat diartikan sebagai jasa atau service yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, -kecepatan, hubungan, kemampuan, dan keramahan yang ditunjukkan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan pelanggan.

Manajemen Pelayanan Publik

Menurut Moenir (2008:186) manajemen pelayanan publik adalah manajemen pelayanan proses yaitu sisi manajemen yang mengatur dan mengendalikan proses layanan, agar mekanisme kegiatan pelayanan dapat berjalan tertib, lancar, tepat mengenai sasaran dan memuaskan bagi pihak yang harus dilayani.

Sedangkan menurut Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2005:4) manajemen pelayanan adalah suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasi rencana, mengkoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan

Dari pengertian- pengertian yang dikemukakan diatas peneliti mengambil kesimpulan bahwa manajemen pelayanan merupakan suatu alat untuk mencapai tujuan yang diinginkan, dengan manajemen yang baik akan memudahkan terwujudnya tujuan perusahaan/organisasi, karyawan, dan Masyarakat. Dengan manajemen juga daya guna dan hasil guna unsur-unsur manajemen akan dapat ditingkatkan.

Adapun manajemen pelayanan yang baik akan dapat diciptakan apabila terdapat beberapa faktor yang mendukung, menurut Ratminto dan Winarsih (2005:54), yaitu:

1. Sumber Daya Manusia Pelayanan

Manajemen pelayanan yang baik akan dihasilkan dari para petugas pelaksana yang memiliki kompetensi dan kredibilitas dalam menjalankan tugas, maka dibutuhkan pemberdayaan dalam manajemen sumber daya manusia, karena manusia selalu berperan aktif dalam kegiatan

organisasi karena manusia karena manusia menjadi perencana, pelaku dan penentu terwujudnya organisasi terutama dalam pemberian pelayanan

2. Sistem Pemberian Pelayanan

Salah satu faktor yang harus terdapat dalam manajemen pelayanan yang berkualitas adalah system pelayanan yang diarahkan kepada kepentingan pelanggan (Masyarakat) yang terkait dengan system pengembangan pelayanan yang baik akan menentukan keberhasilan pelayanan.

3. Kultur Organisasi

Kultur Organisasi dalam pelayanan merupakan faktor yang sangat penting dalam manajemen pelayanan karena organisasi merupakan pelaksana dalam berbagai proses dan kegiatan dalam sebuah program dan berhasil atau tidaknya sebuah manajemen dalam pelayanan tanggung pada budaya organisasi ini penting untuk mengetahui dukungannya terhadap budaya pelayanan yang menginginkan para petugas melaksanakan semua pekerjaan secara baik sesuai nilai yang dianut, yang akan memberikan kontribusi yang besar dalam peningkatan kinerja pegawai. Organisasi karena manusia menjadi perencana, pelaku, dan penentu terwujudnya organisasi terutama dalam pemberian pelayanan.

Berkaitan dengan upaya peningkatan efektifitas dan efisiensi kegiatan pelayanan publik, maka diperlukan suatu aktivitas manajemen. Aktivitas manajemen adalah aktivitas yang dilakukan oleh manajemen yang mampu mengubah rencana menjadi kenyataan, apakah rencana itu berupa rencana produksi atau rencana dalam bentuk sikap dan perbuatan (A.S.Moenir, 2008:164). Ditinjau dari segi aktivitas manajemen umum yang menonjol diantara aktivitas-aktivitas yang dilakukan menurut A.S.Moenir (2008: 164-185) antara lain ialah:

1. Menetapkan sasaran Aktivitas yang menonjol dalam manajemen pelayanan umum adalah menetapkan sasaran dalam rangka mencapai tujuan organisasi dimana organisasi dimaksudkan sebagai wadah kerjasama bagi orang-orang yang memiliki kepentingan bersama dan sebagai alat untuk mencapai tujuan tersebut.
2. Menetapkan cara yang tepat Aktivitasnya manajemen yang kedua adalah menetapkan cara bagaimana yang tepat untuk mencapai tujuan organisasi. Dalam hal ini termasuk menetapkan teknik pencapaian, prosedur dan metode. Khusus dalam tugas-tugas pelayanan soal prosedur dan metode harus benar-benar menjadi perhatian manajemen, karena hal ini akan menentukan kualitas dan kecepatan dalam pelayanan, baik pelayanan manual maupun pelayanan dengan menggunakan peralatan. Adapun teknik manajemen yang digunakan, yaitu teknik manajemen dengan sasaran, teknik manajemen dengan hasil, teknik manajemen dengan sistem, teknik manajemen dengan

motivasi, dan teknik manajemen dengan pengecualian.

3. Melaksanakan pekerjaandan menyelesaikan masalah Dalam pelaksanaan kegiatan ini penting yang harus diperhatikan ialah bahwa manajemen harus senantiasa siap memecahkan setiap masalah yang timbul dan sekaligus memutuskan keputusan yang diambil manajemen hendaknya benar-benar memecahkan persoalan dan dapat dilaksanakan, serta memenuhi maksud yang terkandung dalam inti masalah.
4. Mengendalikan kegiatan dan proses pelayanan Pengendalian agak berbeda dengan pengawasan, meskipun keduanya masuk dalam jaringan kegiatan manajemen. Perbedaan itu terletak pada unsur tanggung jawab. Pada pengendalian, unsur ini jelas kelihatan sehingga pengendalian menjadi dinamis, disamping unsur-unsur tujuan, rencana kegiatan dan standar. Dalam pengendalian memang termasuk kegiatan pemantauan sebagai salah satu fungsi manajemen, tetapi tidak membawa misi tanggung jawab sebagaimana kegiatan pengendalian.

Pelayanan Public

Menurut Lembaga Administrasi Negara (LAN RI, 1998) pelayanan publik didefinisikan sebagai semua bentuk kegiatan yang termasuk memberikan pelayanan dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah baik pemerintah daerah ataupun pemerintah pusat, serta pelayanan yang dilakukan oleh BUMN (Badan Usaha Milik Negara) dan BUMD (Badan Usaha Milik Desa). Pelayanan yang dilaksanakan dapat berbentuk barang dan/atau jasa dengan tujuan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat.

Pada Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 yang membahas mengenai pelayanan publik mendefinisikan pelayanan publik bahwa:

“Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/ataupelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggaraan publik”

Dalam keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 terdapat penjelasan mengenai pelayanan publik yang didefinisikan sebagai kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh pihak penyelenggara pelayanan publikmdalam hal ini yaitu pemerintah dalam rangka pemenuhan keutuhan masyarakat ataupun dengan tujuan melaksanakan ketentuan yang telah diatur dalam undang-undang yang berlaku.

Pelayanan publik menurut (Dwiyanto, 2002) merupakan fungsi utama dari sebuah pemerintahan. Dalam hal ini pemerintah dilihat sebagai peran utama dalam memberikan pelayanan yang dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan sendiri memiliki arti setiap

kegiatan yang ditawarkan oleh salah satu pihak terhadap pihak lain yang sebenarnya tidak berwujud secara fisik dan tidak menghasilkan sebuah kepemilikan akan sesuatu.

Sedangkan Bharata dalam (Riani, 2021) mendefinisikan pelayanan publik sebagai rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah atau penyelenggara pelayanan publik dalam rangka memenuhi kebutuhan pelayanan yang didasari oleh undang-undang. Pelayanan diberikan kepada setiap warga negara dalam bentuk jasa, barang dan/atau pelayanan administrasi.

3. METODE PENELITIAN

Sumber Data

Dalam melakukan penelitian kualitatif, sebaiknya menggunakan sumber informasi primer dan sekunder. Berikut definisi data primer dan sekunder menurut Sugiyono (2014):

1. Data primer adalah informasi yang dikumpulkan dari seseorang atau organisasi yang dianggap berwenang dalam subjek penelitian. Untuk menjawab pertanyaan penelitian yang diajukan oleh kerangka penelitian, data primer dikumpulkan. Penulis melakukan wawancara, melakukan pengamatan, dan mendokumentasikan semua hal untuk digunakan sebagai data utama dalam penelitian ini. Wawancara berikut menjadi sumber data utama untuk penelitian ini:

Data yang dikumpulkan melalui pengalaman langsung, seperti wawancara, catatan lapangan, observasi, dan dokumen, dikenal sebagai data primer. Informasi yang dikumpulkan melalui wawancara langsung atau interaksi langsung lainnya dengan informan yang relevan dikenal sebagai data primer. Menurut Sugiyono (2015), ketika seseorang memberikan pengetahuan kepada peneliti secara langsung, mereka dianggap sebagai sumber utama (187). Berikut ini adalah tempat-tempat utama di mana data untuk penelitian ini berasal:

- a. Bapak Drs. Muhammad Hari Syawaludin, MM Selaku Kepala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik.
- b. Bapak Sriyanto, S.T Selaku Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan
- c. Ibu Sutini Selaku Masyarakat Yang Akan Melakukan Pelayanan Admindak Cetak E-KTP
- d. Ibu Yasmine Selaku Masyarakat Yang Akan Melakukan Pelayanan Cetak E-KTP
- e. Bapak Syamsudin Selaku Masyarakat Yang Akan Melakukan Pelayanan Perubahan Nama Di Kartu Keluarga

Bersamaan dengan pengambilan data primer secara wawancara peneliti juga melakukan pengambilan data primer dengan metode observasi dan dokumentasi terhadap apa yang peneliti lihat secara langsung pada lapangan atau Lokasi penelitian yang telah ditentukan. Data primer sangat dibutuhkan oleh peneliti yang menggunakan metode kualitatif agar mendapatkan penjelasan mengenai permasalahan yang telah ditentukan dalam penelitian dan mendapatkan jawaban yang dapat dipertanggung-jawabkan.

2. Data Sekunder, adalah data yang didapatkan oleh peneliti dari sebuah penelitian terdahulu atau diperoleh peneliti dengan tidak langsung (melalui pihak lain). Contoh dari data sekunder yaitu berupa catatan, laporan historis, data documenter, dan bukti dari peneliti lain. Pada skripsi ini, data sekunder yang diambil oleh peneliti yaitu permohonan data terkait dengan Poedak terutama layanan pembuatan akta kelahiran di Kabupaten Gresik kepada Dispendukcapil.

Teknik Pengumpulan Data

Tujuan utama dari setiap proyek penelitian adalah mengumpulkan data yang relevan untuk menjawab pertanyaan penelitian. Oleh karena itu, diperlukan metode pengumpulan data yang sesuai dengan norma.

Observasi, dokumentasi, dan wawancara adalah lima metode utama pengumpulan data (Creswell, 2016). Peneliti adalah alat utama yang terintegrasi dengan sumber data yang diamati dalam penelitian ini. Dengan demikian, metode pengumpulan data yang disukai peneliti adalah:

- Observasi

Observasi dilakukan dengan cara mencatat dan mengamati secara sistematis mengenai apapun yang berkaitan dengan penelitian. Selanjutnya, mengenai observasi dapat menjadi alat pengumpulan data yang dinilai baik apabila:

- a. Berkontribusi pada tujuan penelitian
- b. Telah menjalani perencanaan yang metodis
- c. Terdokumentasi dan juga dikaitkan dengan pernyataan umum
- d. Rehabilitasi, kebenaran, dan validitas dapat diverifikasi

Penelitian ini menggunakan Teknik observasi karena peneliti mengamati langsung bagaimana proses pelayanan pembuatan akta kelahiran di Kabupaten Gresik

- Wawancara

Definisi Wawancara adalah percakapan dua atau lebih manusia yang dilakukan dengan maksud tertentu. Ada dua orang yang terlibat dalam wawancara: pewawancara, yang

mengajukan pertanyaan, dan sumber, yang memberikan jawaban atau penjelasan kepada pewawancara atas pertanyaan tersebut (Esterberg, 2002):

“an interaction between two people when they discuss a subject and learn more about each other via the use of questions and answers, leading to better communication and the creation of shared understanding.”

Dalam wawancara, dua orang bertemu dengan tujuan mengumpulkan pengetahuan tentang subjek tertentu melalui pertukaran pertanyaan dan jawaban. (Susan Stainback, 1998) adalah pakar lain tentang topik wawancara; dia berkata:

“Interviews allow researchers to delve further into participants' perspectives on a topic or phenomena than what can be gleaned from observation alone.”

Jadi, untuk memahami peristiwa yang terjadi, peneliti mungkin mempelajari lebih banyak tentang individu melalui wawancara. Pemantauan yang cermat tidak akan memberikan hasil ini.

- Dokumentasi

Salah satu arti dokumentasi adalah kronik atau catatan kejadian sebelumnya. Tulisan, gambar, film, dan karya kolosal lainnya hanyalah beberapa contoh dari sekian banyak bentuk dokumentasi. Di sini, gambar, artikel ilmiah, atau karya seni yang sudah ada akan memberikan kredibilitas pada temuan penelitian. Peneliti dapat mempelajari lebih dari sekadar apa yang ada di buku dengan menggunakan strategi dokumentasi. Informasi tambahan dikumpulkan dari catatan informan sendiri atau dari berbagai sumber tercetak. Dokumentasi penelitian akan berfungsi sebagai data sekunder di masa mendatang, melengkapi data utama peneliti.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Visi

Visi pelayanan POEDAK adalah "Menjadi platform digital terdepan yang menyediakan layanan pendidikan dan komunikasi yang inklusif, inovatif, dan berkualitas tinggi untuk mendukung kemajuan pendidikan dan pembangunan masyarakat yang berkelanjutan."

Misi

Untuk mencapai visinya, aplikasi POEDAK Dispendukcapil Kab. Gresik menetapkan beberapa misi strategis, yaitu:

1. Meningkatkan Akseibilitas

Menyediakan layanan yang mudah diakses oleh semua kalangan, tanpa memandang batas geografis, ekonomi, atau sosial.

2. **Memberdayakan Pengguna**

Memberikan sarana edukasi dan komunikasi yang memberdayakan siswa, pendidik, dan komunitas untuk mencapai potensi terbaik mereka..

3. **Inovasi Teknologi**

Mengembangkan teknologi mutakhir yang mendukung proses belajar dan komunikasi yang efektif dan efisien. Meningkatkan kepuasan pelanggan melalui pelayanan yang cepat, tepat, dan ramah.

4. **Kolaborasi dan Kemitraan**

Membangun kerja sama dengan berbagai pemangku kepentingan untuk menciptakan ekosistem pendidikan yang inklusif dan berkelanjutan.

5. **Keberlanjutan dan Dampak Sosial**

Mendorong transformasi pendidikan yang berdampak positif bagi masyarakat dengan memperhatikan aspek keberlanjutan.

Penyajian Data

Penyajian data pada penelitian kali ini merupakan kumpulan data dan temuan yang dilakukan oleh penulis selama proses pengambilan data dan penelitian berlangsung. Pengumpulan data yang menjadi hasil ini didapatkan melalui proses wawancara, observasi, dan dokumentasi sesuai dengan pedoman yang ada. Peneliti menyusun data yang didapatkan secara teliti dengan metode deskriptif yang melalui hasil wawancara, dan penyematan gambar melalui hasil dokumentasi serta observasi data yang dimiliki.

Berikut Komponen Penyajian Data

A. Keandalan

Tingkat Keandalan Analisis Kualitas Pelayanan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik dapat diukur dengan melihat Kepuasan Masyarakat terhadap kebijakan yang telah diatur.

“Menurut Bapak Hari Syawaludin selaku Kepala Dinas Dispendukcapil Kab Gresik menyebutkan untuk pelayanan yang ada di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik sudah sangat baik, di dalam pelayanan tersebut terus mempermudah juga untuk lansia untuk mengurus administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik, dikarenakan petugas di Dispendukcapil Kabupaten Gresik ini mengarahkan masyarakat dengan ramah. Selanjutnya cara Dispendukcapil Kabupaten Gresik mengukur kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh Dispendukcapil Kab. Gresik dengan cara melakukan survey kepuasan pelanggan, dengan cara ini para petugas di Dispendukcapil Kab. Gresik dapat meningkatkan layanan untuk memenuhi

keinginan masyarakat dengan baik” (Sumber: Bapak Hari Syawaludin, Kepala Dinas Dispendukcapil Kabupaten Gresik, 19 Juni 2024)

“Menurut Bapak Sriyanto selaku Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK) menyebutkan mengenai pelayanan yang diberikan oleh Dispendukcapil Kab. Gresik masih sangat kurang baik dalam memberikan informasi kepada masyarakat, dan sudah cukup baik dalam merespon keinginan masyarakat” (Sumber: Bapak Sriyanto, Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK), 19 Juni 2024)

“Menurut Ibu Sutini selaku masyarakat yang akan melakukan pelayanan adminduk cetak E-KTP menyebutkan bahwa Dispendukcapil Kab Gresik dalam melakukan pelayanan masih belum baik, dan melayani masyarakat masih belum sesuai dengan SOP yang berlaku, serta menyediakan informasi masih sangat terbatas” (Sumber: Ibu Sutini, Masyarakat Kabupaten Gresik yang akan melakukan pelayanan Adminduk, 19 Juni 2024)

“Menurut Ibu Yasmine selaku masyarakat yang akan melakukan pelayanan adminduk cetak E-KTP menyebutkan bahwa menurut saya Dispendukcapil Kab Gresik dalam memberikan pelayanan masih belum sesuai dengan SOP yang berlaku dalam melakukan pelayanan dan masih terbatas nya informasi yang diberikan kepada masyarakat tentang pelayanan adminduk atau adanya aplikasi POEDAK” (Sumber: Ibu Yasmine masyarakat Kabupaten Gresik yang akan melakukan pelayanan cetak E-KTP, 19 Juni 2024)

“Menurut Bapak Syamsudin selaku masyarakat yang akan melakukan pelayanan perubahan nama pada KK menyebutkan bahwa pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan SOP yang berlaku, dan menurut saya setiap informasi yang diberikan oleh Dispendukcapil Kab. Gresik dapat membuat masyarakat merasa senang dan proses pelayanan menjadi sangat mudah dengan adanya aplikasi POEDAK ini” (Sumber: Bapak Syamsudin masyarakat Kabupaten Gresik yang akan melakukan pelayanan perubahan nama pada KK, 19 Juni 2024)

Jadi, menurut paparan hasil wawancara yang penulis temukan di lapangan dari segi keandalan, prinsip penerapan Tingkat keandalan terbukti masih belum berhasil tetapi sesuai dengan kebijakan yang sudah ditetapkan. Ini disebabkan oleh tanggung jawab dan konsistensi yang selalu diperlihatkan aparat pemerintah terhadap tugas mereka. Sebagaimana hasil temuan wawancara dengan narasumber menggambarkan Gambaran positif dan negative tentang Analisis Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik. Secara keseluruhan, hasil wawancara menunjukkan bahwa prinsip Tingkat keandalan dalam pelayanan umum Dispendukcapil Kabupaten Gresik yang dijalankan masih belum baik. Upaya untuk memahami kebutuhan masyarakat, menyediakan informasi, yang masih sangat

terbatas dan masih belum banyak orang ketahui tentang informasi pelayanan yang di sampaikan oleh Dispendukcapil Kab Gresik, memberikan penjelasan yang belum jelas, dan mengukur kepuasan masyarakat yang dinilai positif oleh narasumber. Meskipun demikian ada saran untuk terus meningkatkan pelayanan dan pemahaman informasi untuk memastikan kepuasan pemohon.

B. Ketanggapan

Dengan adanya Ketanggapan menjadikan Analisis Kualitas Pelayanan yang baik juga, sehingga keberhasilan Analisis Kualitas dapat ditandai dengan memberikan pelayanan yang tepat waktu dan kesiapan untuk merespon keinginan pemohon

“Menurut bapak Hari Syawaludin selaku Kepala Dinas Dispendukcapil Kab.Gresik menyebutkan Dalam merespon keinginan masyarakat, kami Dispendukcapil Kabupaten Gresik baik yang telah mendapatkan pelayanan atau yang belum mendapatkan pelayanan salah satunya dengan cara menyiapkan akses tentang prosedur pelayanan serta informasi yang jelas agar masyarakat dapat mengakses aplikasi POEDAK dengan sangat mudah” (Sumber: Bapak Hari Syawaludin, Kepala Dinas Dispendukcapil Kabupaten Gresik, 19 Juni 2024)

“Menurut Bapak Sriyanto selaku Staff Dispendukcapil Kab.Gresik menywbutkan bahwa, para petugas di Dispendukcapil Kab. Gresik dalam merespon pertanyaan atau komentar para pemohon sangatlah tanggap dan cepat berdasrkan dengan diberlakukannya SOP yang berllaku dioDispendukcapil Kab. Gresik” (Sumber: Bapak Sriyanto, Sataff Dispendukcapil Kabupaten Gresik, 19 Juni 2024)

“Menurut Ibu Sutini selau masyarakat yang akan melakukan pelayanan adminduk menyebutkan bahwa, petugas di Dispendukcapil Kabupaten Gresik masih belum tanggap dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat atau dalam merespon keinginan masyarakat dan apabila mendapat keluhan dari pemohon petugas di Dispendukcapil Kabupaten Gresik masih belum tanggap merespon dan memberikan solusi yang baik kepada para pemohon” (Sumber: Ibu Sutini, Masyarakat yang sedang melakukan pelayanan. 19 Juni 2024)

“Menurut Ibu Yasmine selaku masyarakat yang akan melakukan pelayanan adminduk cetak E-KTP menyebutkan, Dispendukcapil Kabupaten Gresik dalam memberikan pelayanan masih belum tanggapdanm masih belum efektif dalam merespon keinginan para pemohon” (Sumber: Ibu Yasmine, Masyarakat yang akan melakukan pelayanan, 19 Juni 2024)

“ Menurut Bapak Syamsudin selaku masyarakat yang akan melakukan pelayanan pengubahan nama pada KK menyebutkan bahwa Dispendukcapil Kab Gresik dalam memberikan pelayanan sudah cukup tanggap dan sudah sangat efektif dalam merespon keinginan para pemohon dan jika ada keluhan dari pemohon, para petugas di Dispendukcapil

Kabupaten Gresik sangat tanggap dalam merespon keluhan tersebut” (Sumber: Bapak Syamsudin, Masyarakat yang akan melakukan perubahan nama pada KK, 19 Juni 2024)

Jadi, menurut hasil observasi yang penulis temukan di lapangan dari segi ketanggapan adalah prinsip ketanggapan yang telah terbukti belum tanggap dan masih belum efektif dalam merespon keinginan para pemohon, terlihat dari informasi yang disampaikan masih belum banyak diketahui masyarakat serta tidak banyak yang mengakses. Sebagaimana diketahui dari hasil wawancara yang memberikan Gambaran positif dan negative tentang prinsip ketanggapan, akses informasi yang masih belum banyak diketahui, dan prosedur layanan di Dispendukcapil Kabupaten Gresik. Secara keseluruhan, hasil wawancara menunjukkan bahwa Dispendukcapil Kabupaten Gresik belum berhasil menanggapi respon masyarakat, belum memudahkan para masyarakat untuk mengakses, dan memberikan layanan kepada masyarakat yang ingin melakukan playanan. Penerima layanan merasa puas dengan ketanggapan dan kemudahan akses informasi yang diberikan oleh petugas Dispendukcapil Kabupaten Gresik, serta mengapresiasi prosedur pelayanan yang jelas dan mudah dipahami.

C. Keyakinan

Peneliti melakukan Teknik wawancara dan dokumentasi untuk memperoleh data dari narasumber Kepala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik, menurut Bapak Hari Sayawaludin jaminan dan kepastian yang diberikan oleh petugas Dispendukcapil Kabupaten Gresik, sebagai berikut:

“Menurut Bapak Hari Syawaludin selaku Kepala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik menyebutkan, Dalam memberikan jaminan dan kepastian kami Dispendukcapil Kabupaten Gresik biasanya menerapkan beberapa pendekatan salah satunya dengan cara memberikan informasi serta melatih pengembangan kepada petugas untuk meningkatkan keterampilan dalam melakukan pelayanan” (Sumber: Bapak Hari Syawaludin, Selaku Kepala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik, 19 Juni 2024)

“Menurut Bapak Sriyanto selaku Staff Dispendukcapil Kabupaten Gresik menyebutkan bahwa Dispendukcapil Gresik memberikan jaminan dan kepastian yang sangat baik kepada penerima pelayanan yaitu masyarakat” (Sumber: Bapak Sriyanto, Staff Dispendukcapil Kabupaten Gresik, 19 Juni 2024)

“Menurut Ibu Sutini selaku Masyarakat yang akan melakukan pelayanan adminduk menyebutkan bahwa,, Dispendukcapil Kabupaten Gresik dalam melakukan pelayanan kependudukan belum memastikan kualitas pelayanan adminduk yang diberikan kepada para pemohon, masyarakat dapat merasa tidak yakin kepada pihak Dispendukcapil Kabupaten

Gresik apabila dapat memenuhi standar pelayanan sesuai kemauan para pemohon” (Sumber: Ibu Sutini, masyarakat yang akan melakukan pelayanan, 19 Juni 2024)

“Menurut Ibu Yasmine selaku Masyarakat yang akan melakukan permohonan cetak E-KTP menyebutkan bahwa, Dispendukcapil Kabupaten Gresik dalam melakukan pelayanan belum tanggap dan juga masyarakat yang akan mengurus E-KTP harus menunggu terlalu lama dan tidakm langsung dikerjakan”(Sumber: Ibu Yamine, Masyarakat yang akan melakukan pelayanan, 19 Juni 2024)

“Menurut Bapak Syamsudin selaku masyarakat yang akan melakukan permohonan pengubahan nama pada KK menyebutkan bahwa, Dispendukcapil dalam melakukan pelayanan sudah sangatmemenuhi SOP yang berlaku, dan pihak Dispendukcapil Kab.Gresik sudah sangat memastikan kulaitas pelayanan agar para pemohon sudah sangat yakin dengan kepada Dispendukcapil Kab Gresik dalam melakukan pelayanan” (Sumber: Bapak Syamsudin, Masyarakat yang akan melakukan permohonan pengubahan nama pada KK, 19 Juni 2024)

Jadi, menurut hasil observasi yang penulis temukan di lapangan adalah segi keyakinan, keyakinan terbukti belum efektif bagi masyarakat , terlihat dari informasi yang disampaikan melalui website yang dapat dijangkau kapanpun oleh masyarakat Kabupaten Gresik. Sebagaimana diketahui dari hasil wawancara yang memberikan Gambaran negative dari masyarakat tentang keyakinan. Secara keseluruhan, hasil wawancara menunjukan menunjukan bahwa Dispendukcapil Kabupaten Gresik belum berhasil dalam memberikan pelaayanan yang sesuai dengan prosedur pelayanan yang terdapat pada SOP dan juga masih belum berhasil menerapkan keyakinan kepada masyarakat. Penerima layanan belum merasa puas dengan keyakinan dan kemudahan akses informasi yang diberikan oleh Dispendukcapil Kab. Gresik mengenai pelayanan yang tersedia di Dispendukcapil Kabupaten Gresik

D. Empati

Peneliti melakukan Teknik wawancara dan dokumentasi untuk memperoleh data dari narasumber Kepala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik, menurut bapak Hari Syawaludin, Empati yang diberikan oleh petugas Dispendukcapil Kabupaten Gresik, sebagai berikut:

“Menurut Bapak Hri Syawaludin selaku Kepala Dinas Dispendukcapil Kabupaten Gresik menyebutkan bahwa, Petugas Dispendukcapil Kabupaten Gresi sangat mendengarkan keluhan masyarakat tentang pelayanan kependudukan, dan menyampaikan informasi yang jelas kepada pemohon yang akan melakukan pelayanan adminduk” (Sumber: Bapak Hari Syawaludin, Kepala Dinas Dispendukcapil Kabupaten Gresik, 19 Juni 2024)

“Menurut Bapak Sriyanto selaku Staff Dispendukcapil menyebutkan bahwa, betul mbak para petugas di Dispendukcapil Kabupaten Gresik mendengarkan semua keluhan masyarakat, dengan penuh perhatian dan memberikan informasi yang jelas kepada masyarakat” (Sumber: Bapak Sriyanto, Staff Dispendukcapil Kabupaten Gresik, 19 Juni 2024)

“Menurut Ibu Yasmin selaku pemohon cetak E-KTP menyebutkan bahwa, Menurut saya belum berhasil mbak dengan adanya aplikasi ini, karena belum banyak informasi mengenai aplikasi ini dan menurut saya para petugas di Dispendukcapil Kab.Gresik belum tanggap dalam mendengarkan keluhan para pemohon” (Sumber: Ibu Risma, Masyarakat yang akan melakukan pelayanan, 19 Juni 2024)

“Menurut Ibu Sutini selaku pemohon menyebutkan bahwa,saya rasa dengan adanya aplikasi POEDAK ini belum berhasil mbak, menurut saya dengan adanya aplikasi POEDAK dan tidak adanya aplikasi POEDAK ini itu sama saja, dan menurut saya informasi tentang aplikasi ini belum diketahui banyak orang, jadi kebanyakan orang datang langsung ke kantor Dispendukcapil Kab Gresik, karena informasi dari aplikasi ini yang belum merajalela di kalangan masyarakat” (Sumber:Ibu Sutini, Masyarakat yang melakukan pelayanan, 19 Juni 2024)

“Menurut Bapak Syamsudin selaku masyarakat yang akan melakukan pelayanan pengubahan nama pada KK menyebutkan bahwa, dengan adanya aplikasi POEDAK ini sudah berhasil. Dan dengan adanya informasi dari aplikasi POEDAK ini sudah banyak diketahui oleh masyarakat jadi masyarakat tidak perlu dating jauh jauh ke kantor Dispendukcapil Kab Gresik untuk melakukan pelayanan adminduk karena sudah ada aplikasi POEDAK ini” (Sumber: Bapak Syamsudin selaku masyarakat yang akan melakukan pengubahan nama pada KK, 19 Juni 2024)

Jadi, Terwujudnya kinerja dan dampak yang dikehendaki di dalam Bagaimana Kualitas Program Pelayanan Online Pendaftaran Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik ini dirasa berjalan cukup baik, dari Dispendukcapil Kab Gresik sudah melakukan penyebaran informasi tergait program POEDAK dengan menggunakan metode sosialisasi kepada masyarakat dan menggunakan media social Dispendukcapil Kab Gresik seperti Instagram, dan juga di media berita seperti Koran, distu juga sudah dijelaskan secara jelas prosedur penggunaan aplikasi POEDAK

Sedangkan, dari perspektif hasil atau dampak dari Program POEDAK yang diterapkan di Dispendukcapil Kab. Gresik ini dinilai sudah berhasil bisa dilihat dari tempat tunggu antrian sampai loket pengambilan nomor antrian mulai berangsur sepi.

E. Berwujud

Peneliti melakukan Teknik wawancara dan dokumentasi untuk memperoleh data dari narasumber Kepala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik menurut Bapak Hari Syawaludin Berwujud dalam analisis kualitas pelayanan pendaftaran online administrasi kependudukan di Dispendukcapil Kabupaten Gresik mengatakan bahwa

“Menurut Bapak Hari Syawaludin selaku Kepala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik menyebutkan bahwa, untuk pelayanan yang ada di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik sudah sangat baik, di dalam pelayanan tersebut terus mempermudah juga untuk masyarakat untuk mengurus administrasi kependudukan melalui aplikasi POEDAK, dikarenakan aplikasi POEDAK ini dapat membantu masyarakat tanpa harus datang ke kantor Dispendukcapil Kab.Gresik. Selanjutnya cara Dispendukcapil Kabupaten Gresik mengukur kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh Dispendukcapil Kab. Gresik dengan cara melakukan survey kepuasan pelanggan, dengan cara ini para petugas di Dispendukcapil Kab.Gresik dapat meningkatkan layanan untuk memenuhi keinginan masyarakat dengan baik”(Sumber: Bapak Hari Syawaludin, Kepala Dinas Dispendukcapil Kabupaten Gresik, 19 Juni 2024)

“Menurut Bapak Sriyanto, selaku Staff Dispendukcapil Kab.Gresik menyebutkan bahwa, aplikasi POEDAK ini sudah sangat responsive terhadap keinginan masyarakat, dan untuk menggunakan aplikasi POEDAK ya bisa langsung masuk ke web POEDAK , dan bisa melakukan pelayanan tanpa dipungut biaya dan lebih cepat” (Sumber: Bapak Sriyanto, Staff Dispendukcapil Kabupaten Gresik, 19 Juni 2024)

“Menurut ibu Sutini selaku masyarakat yang akan melakukan pelayanan administrasi kependudukan menyebutkan bahwa, aplikasi POEDAK ini sering terdapat masalah pada jaringan, walaupun internet putus itu yang membikin masalah, kadang juga data yang dimasukkan ke aplikasi POEDAK ini tidak sesuai, makanya setiap hari harus ada respon dari pihak Dispendukcapil Kab. Gresik kepada masyarakat untuk mengatasi masalah jaringan aplikasi POEDAK ini”(Sumber: Ibu Sutini, Masyarakat yang akan melakukan pelayanan adminduk, 19 Juni 2024)

“Menurut Ibu Yasmine selaku masyarakat yang akan melakukan pelayanan cetak E-KTP menyebutkan bahwa kinerja para petugas Dispendukcapil Kabupaten Gresik belum baik, dan juga belum merespon keinginan masyarakat ”(Sumber: Ibu Yasmine, masyarakat yang akan melakukan pelayanan, 19 Juni 2024)

“Menurut Bapak Syamsudin selaku masyarakat yang akan melakukan pelayanan pengubahan nama pada KK menyebutkan, Dispendukcapil dalam merespon keinginan masyarakat yang akan melakukan pelayanan sudah sangat responsif dan sudah sangat baik, dan terkadang pihak Dispendukcapil dalam memasukan data pada aplikasi POEDAK sudah sesuai dengan dokumen para pemohon, dan Dispendukcapil sangat tanggap dalam mengatasi masalah jaringan yang membuat aplikasi ini eror untuk dibuka ataupun diakses” (Sumber: Bapak Syamsudin selaku Masyarakat yang akan melakukan pelayanan pengubahan nama pada KK, 19 juni 2024)

Jadi, menurut hasil observasi yang penulis temukan di lapangan dari segi berwujud adalah prinsip berwujud telah berjalan sangat efektif. Terlihat dari informasi yang disampaikan dan dapat diakses oleh masyarakat Kabupaten Gresik. Sebagaimana diketahui hasil wawancara yang memberikan Gambaran positif tentang berwujud, kemudahan akses informasi, kualitas pelayanan di Dispendukcapil Kabupaten Gresik. Penerima layanan sangat puas, dengan adanya kepuasan masyarakat dalam melakukan pelayanan, serta mengapresiasi pelayanan yang diberikan oleh Dispendukcapil Kabupaten Gresik

Pembahasan

Berdasarkan informasi yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi yang dilakukan selama penelitian, penelitian ini menyajikan temuannya melalui analisis data. Variabel-variabel berikut dianggap memengaruhi pemeriksaan kualitas layanan menurut model yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithami, dan Berry (1998): daya tanggap, keandalan, kepercayaan, empati, dan konkret.

Pertama, keandalan, artinya Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gresik memiliki pengetahuan yang baik tentang keandalan dan keramahan layanan yang diberikan kepada masyarakat, serta prosedur operasi standar yang relevan. Keandalan Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gresik didasarkan pada kenyataan bahwa para petugasnya sangat terampil dalam melayani masyarakat dan standar layanan kantor diketahui memenuhi prosedur operasi standar yang relevan.

Ketanggapan merupakan tanda kedua yang disarankan oleh teori tersebut. Layanan yang cepat (Responsivitas) dan penyampaian informasi yang akurat (fungsi aplikasi poedak) merupakan contoh dari daya tanggap, yang pada gilirannya memberikan akuntabilitas kepada pemberi layanan, dalam hal ini Dispendukcapil Kabupaten Gresik. Beberapa perspektif ahli mendukung gagasan ini; misalnya, Parasuraman, Zeithami, dan Berry (1998) menyatakan bahwa keinginan anggota staf untuk membantu konsumen, memberikan layanan yang akurat dan responsif, serta memberikan informasi yang jelas sangat penting.

Salah satu definisi tentang responsivitas yang ditawarkan oleh Parasuraman, Zeithami, dan Berry (1998) adalah kapasitas untuk membantu dan memberikan klien dengan informasi yang benar dan tepat waktu dengan cara yang jelas dan ringkas. Pelamar akan melihat kualitas layanan sebagai buruk jika mereka diminta menunggu tanpa penjelasan yang valid. Pendapat ahli adalah bahwa ketergantungan paling baik dijelaskan sebagai kapasitas untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara tepat waktu, akurat, dan memuaskan.

Dengan demikian, penting bagi pemerintah federal, negara bagian, dan lokal untuk memiliki pemahaman yang jelas tentang sejauh mana mereka responsif dalam kaitannya dengan tanggung jawab utama yang mereka miliki, karena responsivitas mencakup pencapaian atau kegagalan tanggung jawab tersebut. Kepercayaan adalah indikasi ketiga.

Harapan pihak lain dalam melaksanakan kontak sosial, termasuk bahaya yang terkait dengan harapan tersebut, adalah definisi umum kepercayaan (Parasuraman, Zeithami, dan Berry, 1998). Yang tersirat di sini adalah bahwa mempercayai seseorang tanpa bukti dapat menyebabkan emosi yang tidak menyenangkan seperti pengkhianatan, kekecewaan, dan kemarahan. Sebelum tahun 1998, Parasuraman, Zeithami, dan Berry Menurut Parasuraman, Zeithami, dan Berry (1998), kepercayaan adalah jalan dua arah antara keyakinan, niat, dan tindakan orang-orang. hubungan antara keyakinan, niat, dan tindakan seseorang dengan orang lain.

Salah satu definisi hubungan timbal balik adalah kecenderungan seseorang untuk menunjukkan tanda-tanda mempercayai orang lain, yang dapat menyebabkan peningkatan tingkat kepercayaan antara kedua belah pihak. Namun, ketidakpercayaan berkembang ketika perilaku satu pihak mengkhianati janji mereka untuk dapat dipercaya.

Berdasarkan pengertian menurut para ahli diatas, dapat disimpulkan bahwa kepercayaan adalah Iman adalah keyakinan bahwa orang lain dapat menolong dirinya sendiri berdasarkan sifatnya yang dapat diandalkan, kompeten, atau terpuji.

Tanda keempat adalah empati, yang didasarkan pada apa yang dikatakan Goleman (dalam Nugraha et al., 2017: 31). Seseorang yang berempati dapat menempatkan dirinya pada posisi orang lain, merasakan apa yang mereka alami, dan melihat sesuatu dari sudut pandang mereka. Ketika kita berbagi perasaan dan pikiran dengan orang lain dan mempertimbangkan bagaimana pengalaman tersebut membentuk perspektif kita, kita menunjukkan empati, kata Baron Cohen (dikutip dalam Solekhah et al., 2018: 88).

Menurut Parasuraman, Zeithami, dan Berry (1998), empati adalah "kapasitas untuk menempatkan diri pada posisi orang lain untuk memahami perasaan dan pengalaman yang dimiliki orang tersebut."

Parasuraman, Zeithami, dan Berry (1998) menguraikan berbagai cara di mana individu dapat menunjukkan empati, termasuk melalui kata-kata dan tindakan. Komponen mendasar dari perkembangan sosial dan emosional yang terkait dengan kesehatan, kemampuan beradaptasi, dan ketahanan adalah empati, menurut Davidson dan McEwen (dalam Putri, 2019: 8), yang sependapat dengan penilaian Budiningsih.

Menurut para ahli, empati merupakan gabungan dari proses afektif dan kognitif yang memungkinkan seseorang menempatkan diri pada posisi orang lain, mengalami apa yang mereka alami, atau memahami dunia di sekitar mereka secara lebih utuh. Ini tentang memahami dan menghargai perspektif dan emosi unik orang-orang di sekitar Anda.

Bukti fisik, atau bukti aktual, merupakan indikasi keenam. Parasuraman, Zeithami, dan Berry (1998) menyatakan bahwa kapasitas perusahaan untuk menunjukkan keberadaannya kepada pihak lain merupakan contoh bukti fisik. Bukti layanan yang ditawarkan kepada penyedia layanan dapat dilihat dari keadaan lingkungan sekitar dan tampilan serta kemampuan bangunan dan infrastruktur fisik perusahaan.

Aset fisik perusahaan, atau bukti nyata, adalah aset yang dapat ditampilkan kepada pihak luar, sebagaimana dinyatakan oleh Prasuraman et al. (1998) dalam Lupiyoadi dan Hamdani (2006). Salah satu cara perusahaan memberikan layanan yang baik kepada klien adalah melalui tampilan dan kemampuan bangunan fisik dan infrastruktur yang dapat diandalkan, serta lingkungan sekitarnya.

Pelanggan menginginkan bentuk fisik, yang didefinisikan sebagai "nyata" dan dibahas oleh Zeithami et al. (1985) dalam Aviliani dan Wilfirdaus (1997), dalam hal-hal seperti peralatan, penampilan karyawan, dan cara berkomunikasi. Bukti nyata dari penyedia layanan dapat membentuk opini dan pandangan pelanggan. Melihat bukti nyata dari penyedia layanan dapat meningkatkan ekspektasi konsumen.

Karakteristik ini membentuk dimensi bukti fisik: Sebuah studi yang dilakukan oleh Parasuraman dan diterbitkan pada tahun 2008 oleh Ramdani Pendapat ahli membuat kita percaya bahwa bukti fisik yang nyata terdiri dari kapasitas perusahaan untuk membuktikan keberadaannya kepada pihak internal dan manifestasi luar dari fasilitas dan infrastruktur fisik yang dapat diandalkan. Oleh karena itu, bukti nyata apa pun, seperti benda yang dapat dirasakan atau digenggam, yang ditemukan di tempat kejadian perkara dianggap sebagai bukti fisik, sesuai dengan temuan peneliti lapangan.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan data yang dihimpun dari kajian yang telah dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik, dapat disimpulkan bahwa masih terdapat beberapa indikator yang dinilai belum memuaskan. Sebagaimana telah disebutkan pada bab sebelumnya, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik menggunakan lima indikator untuk menilai efektivitas Analisis Kualitas Layanan Pendaftaran Administrasi Kependudukan (POEDAK) Online. Pertama, keandalan yang memegang peranan dalam hal ini. Untuk lebih jelasnya, tujuan dibuatnya aplikasi POEDAK ini adalah agar permohonan masyarakat dapat diproses dengan cepat dan memuaskan seluruh pemohon.

Indikator kedua adalah daya tanggap yang menunjukkan bahwa layanan aplikasi POEDAK yang digunakan untuk administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik sudah memberikan pelayanan yang sangat baik. Bagi yang saat ini sedang memberikan layanan administrasi dapat mempertimbangkan aplikasi POEDAK ini sebagai alternatif. Meskipun demikian, aplikasi POEDAK masih belum mampu mengakomodasi permintaan masyarakat akan fitur-fitur baru.

Indikator yang ketiga adalah Keyakinan yang dimaksudkan Keyakinan adalah Dispendukcapil Kab Gresik dalam memberikan jaminan dan kepastian dirasa kurang responsive dalam memberikan jaminan dan kepastian kepada masyarakat dengan adanya aplikasi POEDAK. Aplikasi POEDAK ini sangat membantu masyarakat untuk melakukan pelayanan adminduk

Keempat, adanya rasa percaya diri, artinya petugas merasa yakin saat menyampaikan kepada masyarakat siapa yang akan memberikan layanan, dan juga memastikan bahwa layanan tersebut berkualitas dan masyarakat mendapatkan apa yang diinginkan dari segi kinerja dan dampak. Terkait dengan Kualitas Program Layanan Pendaftaran Administrasi Kependudukan Online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik, berjalan dengan baik. Dispendukcapil Kabupaten Gresik telah mempublikasikan informasi mengenai program POEDAK di surat kabar dan akun media sosial Dispendukcapil, seperti Instagram. Dispendukcapil juga telah memberikan penjelasan yang jelas mengenai cara penggunaan aplikasi POEDAK.

Indikator kelima adalah Berwujud, yang dimaksud Berwujud adalah bagaimana para petugas di Dispendukcapil Kab Gresik memberikan pelayanan kepada masyarakat yang dirasa cukup baik, dan juga responsive, Dispendukcapil juga memberikan penyebaran informasi yang

sudah dilakukan melalui Media Sosial Instagram dan juga media koran. Dan sudah melakukan sosialisasi ke masyarakat tentang adanya aplikasi POEDAK ini dan apa saja kegunaan nya.

Saran

Berdasarkan hal tersebut di atas, dalam Analisis Kualitas Layanan Pendaftaran Administrasi Kependudukan (POEDAK) Online, Peneliti Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik memberikan rekomendasi sebagai berikut:

1. Diadakannya Sosialisasi kepada masyarakat di Kabupaten Gresik
2. Diadakannya Sosialisasi di setiap kelurahan atau kecamatan agar semakin banyak masyarakat yang tau tentang aplikasi POEDAK
3. Ditambahnya SDM di bagian teknis system aplikasi POEDAK agar web POEDAK tidak sering terjadi eror
4. Perlu ditambah opsi seperti email dalam prosedur POEDAK, agar setiap masyarakat bisa mencetak sendiri dan tidak perlu dating ke Dispendukcapil Kab Gresik untuk mendapatkan dokumen adminduk.

DAFTAR REFERENSI

- Ainun Nafisah, & Siti Marwiyah. (2022, December 31). *Analisis Kualitas Pelayanan*. Retrieved from <https://journal.unilak.ac.id/index.php/nia/article/view/10832>
- Aries Setiawan. (2022, January 31). *Analisis Kualitas Pelayanan*. Retrieved from <https://journal.umg.ac.id/index.php/justi/article/view/3640>
- Dewi Febi Kartika. (2022, January 21). *Analisis Kualitas Pelayanan Menurut Para Ahli*. Retrieved from <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/publika/article/view/44633/37920>
- Dinda Nurmala, & Tri Prasetyowati. (2021, January 18). *Analisis Kualitas Pelayanan*. Retrieved from <http://journal.fisip.ubhara.id/index.php?journal=Intelektual&page=article&op=view&path%5B%5D=222>
- Dispendukcapil Kabupaten Gresik. (n.d.). *Pengertian POEDAK*. Retrieved from <https://poedak.gresikkab.go.id/>
- Dispendukcapil Kabupaten Gresik. (n.d.). *Profil Dispendukcapil Kabupaten Gresik*. Retrieved from <https://dispendukcapil.gresikkab.go.id/tentang-kami/>
- Muhammad Fadhil, & Muhammad Ilham. (2019, February 28). *Analisis Kualitas Pelayanan Publik*. Retrieved from <https://ejournal.ipdn.ac.id/jurnalregistratie/article/view/827>

- Nindya Alvina K. (2017). *Implementasi Program Pencatatan Akta Kelahiran*. Retrieved from <https://media.neliti.com/media/publications/94655-ID-implementasi-program-pencatatan-akta-kem.pdf>
- Rahmat Syaibani. (2012). *Analisis Kualitas Pelayanan Publik*. Retrieved from <https://repositori.usu.ac.id/handle/123456789/62149>
- Samsul Nur Rois, Rachmad Arif Setyo W., Krisbiyanto, & Della Lesmana. (2021, November 8). *Analisis Kualitas Pelayanan*. Retrieved from <https://repository.stiedewantara.ac.id/2127/>
- Syahnaz Dyah Purwanto. (2018). *Analisis Kualitas Pelayanan*. Retrieved from <file:///D:/Downloads/21994-44631-1-SM.pdf>
- Toyibatur Rosidah. (2018, January 31). *Analisis Kualitas Pelayanan*. Retrieved from <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/publika/article/view/22757>