

# **Analisis Kualitas Pelayanan Adminduk Melalui Layanan Sahaja Lekat: Studi Pada Kecamatan Pare Kabupaten Kediri**

## *Analysis of the Quality of Civil Registration Services Through The Sahaja Lekat Service: A Study on Pare District, Kediri Regency*

<sup>1</sup>Vianti Wilujeng, <sup>2</sup>Noviyanti

<sup>1</sup>Program Studi Sarjana Terapan Administrasi Negara, Fakultas Vokasi, Universitas Negeri Surabaya  
email: [vianti.20066@mhs.unesa.ac.id](mailto:vianti.20066@mhs.unesa.ac.id)

<sup>2</sup>Program Studi Sarjana Terapan Administrasi Negara, Fakultas Vokasi, Universitas Negeri Surabaya  
email: [noviyanti@unesa.ac.id](mailto:noviyanti@unesa.ac.id)

### **Abstrak**

Dukcapil Kabupaten Kediri meluncurkan program Sahaja Lekat (Satu Hari Jadi Lebih Dekat), yang bertempat di setiap kecamatan di Kabupaten Kediri, bertujuan memudahkan akses masyarakat ke kantor Dukcapil, tetapi persebaran informasi layanan masih kurang. Penelitian ini bertujuan mengukur kualitas layanan administrasi kependudukan pada layanan Sahaja Lekat. Metode yang digunakan adalah mix method Sequential Eksplanatory dengan populasi 300 orang dan sampel 75 responden yang dipilih melalui teknik Simple Random Sampling. Teknik analisis data melalui perhitungan servqual dan diagram kartesius dengan teori kualitas layanan menurut Parasuraman, yang mengukur kualitas layanan berdasarkan lima dimensi: Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy. Data dikumpulkan melalui kuesioner, observasi, dan wawancara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi *tangible* memuaskan dengan gap -0.29 karena sarana prasarana yang memadai namun masih kurangnya jumlah kursi dan ruang tunggu yang panas. Dimensi *reliability* memuaskan dengan gap -0.26 karena dokumen yang dihasilkan tanpa kesalahan tetapi cetakan kurang jelas, standar pelayanan jelas hanya pada instagram, dan kemampuan pegawai baik. *Responsiveness* cukup memuaskan dengan gap -0.44 karena penyebaran informasi masih kurang maksimal. *Assurance* memuaskan dengan gap -0.31 karena sebagian besar dokumen selesai dalam satu hari. Dimensi *empathy* sangat memuaskan dengan gap -0.2 karena pelayanan ramah dan komunikasi yang baik dari pegawai. Oleh karena itu, perlu untuk menambah jumlah kursi dan printer serta melakukan maintenance pada komputer dan printer, menampilkan standar pelayanan, serta melakukan persebaran informasi terkait layanan Sahaja Lekat.

**Kata kunci:** Kualitas layanan, Administrasi kependudukan, Sahaja Lekat

### **Abstract**

*The Kediri District Dukcapil launched the Sahaja Lekat (One Day So Closer) program, which is located in each sub-district in Kediri District, aiming to facilitate community access to the Dukcapil office, but the distribution of service information is still lacking. This study aims to measure the quality of population administration services in the Sahaja Lekat service. The method used is the Explanatory Sequential mix method with a population of 300 people and a sample of 75*

*respondents selected through the Simple Random Sampling technique. Data analysis techniques through servqual calculations and cartesian diagrams with service quality theory according to Parasuraman, which measures service quality based on five dimensions: Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy. Data were collected through questionnaires, observations, and interviews. The results show that the tangible dimension is satisfactory with a gap of -0.29 because the infrastructure is adequate but there is still a lack of chairs and a hot waiting room. The reliability dimension is satisfactory with a gap of -0.26 because documents are produced without errors but the print is not clear; service standards are clear only on Instagram, and employee abilities are good. Responsiveness is satisfactory with a gap of -0.44 because information dissemination is still not maximized. Assurance is satisfactory with a gap of -0.31 because most documents are completed within one day. The empathy dimension is very satisfying with a gap of -0.2 because of friendly service and good communication from employees. Therefore, it is necessary to increase the number of chairs and printers and perform maintenance on computers and printers, display service standards, and disseminate information related to Sahaja Lekat services.*

**Keywords:** *service quality, population administration, Sahaja Lekat*

## **Pendahuluan**

Pelayanan publik merupakan sebuah pelayanan yang dibuat oleh pemerintah baik itu di tingkat pusat maupun tingkat daerah. Pelayanan publik juga dikatakan sebagai aktivitas dalam rangka memenuhi kebutuhan pelayanan masyarakat baik di bidang barang, jasa atau pelayanan administratif yang diselenggarakan oleh pihak pelayanan (Rahmawati & Fanida, 2021). Pemberian pelayanan publik yang baik dapat ditinjau dari kualitas pemberian pelayanan. Kualitas pelayanan publik secara umum harus memenuhi harapan masyarakat dan memenuhi kebutuhan mereka, termasuk produksi, jasa, manusia, proses, lingkungan, dan kebutuhan serta keinginan konsumen (Erlianti, 2019). Dasar utama dalam memberikan pelayanan yang baik adalah pelayanan berpacu pada kualitas dan mutu yang tinggi karena ini adalah prioritas utama organisasi publik (Setyowati & Meirinawati, 2021). Oleh karena itu, pelayanan publik yang baik merupakan pelayanan yang mampu memenuhi harapan atau ekspektasi dari masyarakat ditinjau dari kualitas layanan yang diberikan. Berdasarkan data laporan tahunan Ombudsman RI tahun 2020-2022 menyebutkan bahwa adanya laporan pelayanan publik mengenai pelayanan Adminduk, diantaranya adalah penundaan pelayanan yang berlarut, kurangnya kompetensi dari pemberi pelayanan hingga tidak memberikan pelayanan yang maksimal, sehingga masyarakat beranggapan bahwa pelaksanaan pelayanan yang diberikan kurang memuaskan. Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan adminduk, Dukcapil Kab.Kediri memberikan pelayanan yang memudahkan bagi masyarakat bernama SAHAJA (Satu Hari Jadi) terdiri dari Sahaja Lekat (Satu Hari Jadi Lebih Dekat), Sahaja Keliling, dan Sahaja Online. Pada penelitian ini fokus pada Sahaja Lekat, layanan ini sudah menyediakan kantor Dukcapil pada masing-masing Kecamatan yang ada di Kabupaten Kediri.

Layanan Sahaja Lekat unggul dibanding layanan lainnya karena memperhatikan kebutuhan masyarakat di daerah terpencil dalam mengurus administrasi kependudukan. Layanan ini mengatasi masalah jarak jauh, proses yang lama, dan prosedur yang rumit. Pegawai Dukcapil Kediri menyebutkan bahwa lokasi kantor pusat yang jauh dari beberapa kecamatan menyebabkan masyarakat enggan mengurus dokumen kependudukan. Dengan

Sahaja Lekat, warga bisa mengurus dokumen seperti KK, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Surat Pindah, KTP, KIA, dan IKD secara mandiri dan gratis, serta menerima dokumen digital via email.

Sebelumnya, pelayanan hanya di kantor pusat sehingga terjadi penumpukan dokumen yang menyebabkan proses lama. Sahaja Lekat memperbaiki ini dengan menyediakan layanan di setiap kecamatan, sehingga pengurusan dokumen menjadi lebih cepat dan dekat. Pelayanan ini meningkatkan Indeks Kepuasan Masyarakat dari 86,91 di tahun 2020 menjadi 94,54 di tahun 2023. Sahaja Lekat mendapatkan apresiasi dan penghargaan dari berbagai pihak atas peningkatan kualitas pelayanan.

Namun, masih terdapat beberapa hambatan seperti masyarakat yang belum tahu tentang layanan ini, kendala teknis yang membuat pengurusan dokumen tidak selalu selesai dalam satu hari, serta kurangnya aksesibilitas informasi standar pelayanan. Meski begitu, layanan ini tetap memberikan dampak positif yang besar bagi masyarakat dan dapat dijadikan contoh bagi daerah lain. Berdasarkan penjelasan diatas maka artikel ini akan mengulas tentang pengukuran kualitas layanan pada pelayanan adminduk melalui Sahaja Lekat.

Pada penelitian ini hipotesis penelitian akan ditentukan menggunakan uji t menggunakan SPSS dengan kriteria pengujian dengan menggunakan uji t adalah jika nilai sig. < 0.05 maka hipotesis alternatif diterima dan apabila nilai sig. > 0.05 maka hipotesis alternatif ditolak (Mulya & Lengkana, 2020). Hipotesis penelitian dinyatakan sebagai berikut:  
 a. Hipotesis Nol (H0): tidak ada perbedaan yang signifikan antara harapan dan persepsi masyarakat terhadap layanan Adminduk.  
 b. Hipotesis Alternatif (H1): adanya perbedaan yang signifikan antara harapan dan persepsi masyarakat terhadap Adminduk.  
 berikut disajikan tabel berdasarkan hasil uji t hipotesis:

|       |            | <b>Coefficients<sup>a</sup></b> |            |                           |                |      |
|-------|------------|---------------------------------|------------|---------------------------|----------------|------|
| Model |            | Unstandardized Coefficients     |            | Standardized Coefficients | t              | Sig. |
|       |            | B                               | Std. Error | Beta                      |                |      |
| 1     | (Constant) | 7.373E-11                       | .000       |                           | .003           | .998 |
|       | Harapan    | 1.000                           | .000       | 1.344                     | 135937071.493  | .000 |
|       | Kenyataan  | -1.000                          | .000       | -1.302                    | -131711623.429 | .000 |

**Uji t hipotesis**

a. Dependent Variable: Harapan-Kenyataan

Sumber: data diolah peneliti menggunakan SPSS (2024)

Pada tabel tersebut dapat dilihat apabila nilai Signifikansi pada nilai harapan dan kenyataan memiliki nilai 0.000 yang berarti nilai sig. Kurang dari 0.05 menunjukkan hipotesis alternatif diterima dan saling berpengaruh. Berdasarkan hal tersebut dapat

disimpulkan hipotesis nol ( $H_0$ ) ditolak jika terdapat perbedaan yang signifikan antara nilai harapan dan persepsi masyarakat terhadap layanan adminduk ( $H_1$ ).

## Metode

Jenis penelitian ini menggunakan metode *Mix Method Sequential Explanatory* yang mengutamakan pendekatan kuantitatif terlebih dahulu dengan menganalisis data, dan kemudian menyajikan hasilnya dengan jelas melalui pendekatan kualitatif Creswell (Indrawan & Jalilah, 2021). Pada studi 1 menekankan pendekatan kuantitatif sebagai interpretasi utama, pengumpulan data dengan cara penyebaran kuesioner, studi 1 berfungsi sebagai eksplanatory data yang memberikan informasi tentang kualitas layanan. Studi 2 melanjutkan pada pendekatan kualitatif sebagai pelengkap, data diperoleh melalui wawancara kepada responden yang telah ditentukan. Populasi pada penelitian ini sebanyak 300 orang dari jumlah pengguna layanan sahaja lekat, sedangkan sampel pada penelitian ini ditentukan menggunakan Rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10% sehingga diperoleh 75 responden.

Fokus penelitian menggunakan teori kualitas menurut Parasuraman (Estiningtyas & Nawangsari, 2022) yang berfokus pada dimensi yaitu *Tangible* (Bukti Fisik) mencakup kemampuan organisasi dalam menyediakan infrastruktur, fasilitas, kenyamanan tempat pelayanan, dan penampilan pegawai saat memberikan layanan. *Reliability* (Keandalan) Dimensi kehandalan mencakup kemampuan organisasi untuk memberikan layanan dengan jelas, akurat, dan dapat dipercaya, dengan adanya standar pelayanan yang jelas, serta dedikasi dan kompetensi pegawai dalam memberikan layanan. *Responsiveness* (Daya Tanggap) Dimensi daya tanggap mencakup kemampuan organisasi untuk memberikan bantuan kepada pemohon atau masyarakat serta menyediakan layanan yang responsif dengan menyampaikan informasi secara akurat, cepat, dan tepat. *Assurance* (Jaminan) Dimensi jaminan mencakup kemampuan organisasi untuk memberikan jaminan terhadap waktu yang tepat, kepastian biaya, dan kelegalan saat memberikan layanan. *Empathy* (Empati) Dimensi empati mencakup kemampuan organisasi untuk menjalin komunikasi yang efektif dan memahami kebutuhan pelanggan atau masyarakat, yang tercermin dalam layanan yang ramah, sopan, dan non-diskriminatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner, observasi, dan wawancara.

Uji validitas akan dilakukan dengan cara memisahkan nilai harapan dan nilai kenyataan, untuk melihat kevalidan data menggunakan SPSS dilakukan dengan cara melihat tabel Item Total Statistic pada bagian *Corrected Item Total Correlation* (CITC), pada tabel CITC, nilai akan dianalisis menggunakan acuan R tabel yang merupakan satu acuan penting dalam melakukan uji validitas. Dalam melihat R tabel memerlukan menghitung *df* (*degree of freedom*) dengan rumus  $df=(n-2)$  dengan  $n$  adalah total responden (sampel) maka nilai  $df$  adalah 73. Data dikatakan valid apabila  $R \text{ hitung} > R \text{ tabel}$  (Rohman, 2022) dan nilai R tabel pada 73 menunjukkan nilai 0.1914, jadi data dapat dikatakan valid jika  $R \text{ Hitung} > 0.1914$ . Hasil uji validitas disajikan menggunakan tabel sebagai berikut:

Hasil Uji Validitas Nilai harapan

| <b>Item-Total Statistics</b> |                               |                                   |  |                                     |
|------------------------------|-------------------------------|-----------------------------------|--|-------------------------------------|
|                              | Scale Mean if<br>Item Deleted | Scale Variance if<br>Item Deleted | Corrected<br>Item-Total<br>Correlation | Cronbach's Alpha<br>if Item Deleted |
| T1-<br>Harapan               | 58.76                         | 61.671                            | .861                                   | .962                                |
| T2-<br>Harapan               | 58.84                         | 62.055                            | .830                                   | .963                                |
| T3-<br>Harapan               | 58.67                         | 62.874                            | .862                                   | .963                                |
| T4-<br>Harapan               | 58.73                         | 62.333                            | .849                                   | .963                                |
| R1-<br>Harapan               | 58.65                         | 62.851                            | .810                                   | .964                                |
| R2-<br>Harapan               | 58.79                         | 62.224                            | .787                                   | .964                                |
| R3-<br>Harapan               | 58.77                         | 61.205                            | .881                                   | .962                                |
| RE1-<br>Harapan              | 58.79                         | 61.873                            | .819                                   | .963                                |
| RE2-<br>Harapan              | 58.80                         | 61.838                            | .696                                   | .967                                |
| A1-<br>Harapan               | 58.83                         | 61.821                            | .684                                   | .967                                |
| A2-<br>Harapan               | 58.64                         | 63.585                            | .765                                   | .964                                |
| A3-<br>Harapan               | 58.68                         | 62.491                            | .840                                   | .963                                |
| E1-<br>Harapan               | 58.73                         | 62.198                            | .837                                   | .963                                |
| E2-<br>Harapan               | 58.79                         | 62.170                            | .839                                   | .963                                |

*Sumber : data diolah peneliti menggunakan SPSS (2024)*

Hasil Uji Validitas Nilai Kenyataan

| <b>Item-Total Statistics</b> |                            |                                |                                  |                                  |
|------------------------------|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
|                              | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
| T1-Kenyataan                 | 54.87                      | 56.766                         | .837                             | .912                             |
| T2-Kenyataan                 | 55.04                      | 57.958                         | .669                             | .917                             |
| T3-Kenyataan                 | 54.69                      | 58.215                         | .770                             | .914                             |
| T4-Kenyataan                 | 54.79                      | 57.278                         | .764                             | .914                             |
| R1-Kenyataan                 | 54.68                      | 59.329                         | .646                             | .918                             |
| R2-Kenyataan                 | 54.92                      | 55.804                         | .853                             | .911                             |
| R3-Kenyataan                 | 54.81                      | 57.343                         | .803                             | .913                             |
| RE1-Kenyataan                | 54.75                      | 58.219                         | .782                             | .914                             |
| RE2-Kenyataan                | 55.32                      | 61.329                         | .306                             | .933                             |
| A1-Kenyataan                 | 55.32                      | 59.923                         | .371                             | .931                             |
| A2-Kenyataan                 | 54.48                      | 61.766                         | .560                             | .921                             |
| A3-Kenyataan                 | 54.68                      | 60.572                         | .567                             | .920                             |
| E1-Kenyataan                 | 54.71                      | 58.886                         | .752                             | .915                             |
| E2-Kenyataan                 | 54.81                      | 57.181                         | .780                             | .913                             |

*Sumber: data diolah peneliti menggunakan SPSS (2024)*

Berdasarkan tabel tersebut dapat disimpulkan apabila total nilai CITC pada masing-masing atribut pertanyaan lebih dari 0.1914, hal tersebut berarti nilai harapan dan kenyataan dapat dikatakan valid karena nilai CITC > 0.1914.

Uji reliabilitas merupakan ukuran suatu kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan pertanyaan yang merupakan dimensi suatu variabel dan disusun dalam bentuk kuesioner (Gumilar, 2021). Uji reliabilitas akan dilakukan dengan cara memisahkan nilai harapan dan nilai kenyataan, analisis reliabilitas data menggunakan SPSS dilakukan dengan cara melihat nilai Cronbach's Alpha, apabila nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0.60 maka data tersebut dapat dikatakan reliabel atau dapat diandalkan (Ghozali (Binus, 2022)). Hasil uji reliabilitas akan disajikan sebagai berikut:

#### Hasil Uji Reliabilitas Nilai Harapan

##### Reliability Statistics

---

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .966             | 14         |

---

*Sumber: data diolah peneliti menggunakan SPSS (2024)*

#### Hasil Uji Reliabilitas Nilai Kenyataan

##### Reliability Statistics

---

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .923             | 14         |

---

*Sumber: data diolah peneliti menggunakan SPSS (2024)*

Berdasarkan tabel tersebut dapat disimpulkan apabila nilai cronbach's alpha pada nilai harapan  $0.966 > 0.60$  dan nilai kenyataan  $0.923 > 0.60$ , jadi hasil data uji reliabilitas dapat disimpulkan reliabel.

Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini menggunakan pengukuran servqual dan diagram kartesius. Pada pengukuran servqual menggunakan rumus  $Q = P - E$  dengan keterangan Q adalah kualitas pelayanan pelanggan, E adalah nilai harapan dan P adalah nilai kenyataan. Hasil pengukuran servqual mengacu pada penjelasan Parasuraman (Hermansyah et al., 2023) yang mengatakan, Perhitungan nilai Gap (+) positif terjadi ketika skor persepsi melebihi skor harapan, sedangkan Gap (-) negatif terjadi sebaliknya, yaitu ketika skor harapan melebihi skor persepsi. Pada diagram kartesius mengilustrasikan tingkat kepuasan dari setiap indikator, atribut, atau faktor dengan mempertimbangkan tingkat kepentingan dan kinerja (Riyanto & Putera, 2022). Diagram kartesius terdiri 4 kuadran, yaitu

Kuadran A merupakan area yang memiliki harapan tinggi tetapi kenyataan rendah sehingga memiliki predikat Sangat Tidak Memuaskan, Kuadran B area yang memiliki harapan tinggi dan kenyataan tinggi sehingga memiliki predikat Memuaskan, Kuadran C area yang memiliki harapan rendah dan kenyataan rendah sehingga memiliki predikat Cukup Memuaskan, dan Kuadran D area yang memiliki harapan rendah dan kenyataan tinggi sehingga memiliki predikat Sangat Memuaskan.

### Hasil dan Pembahasan

Pada perhitungan servqual masing-masing dimensi diperoleh hasil sebagai berikut:

#### Tabulasi Data Pengukuran Service Quality

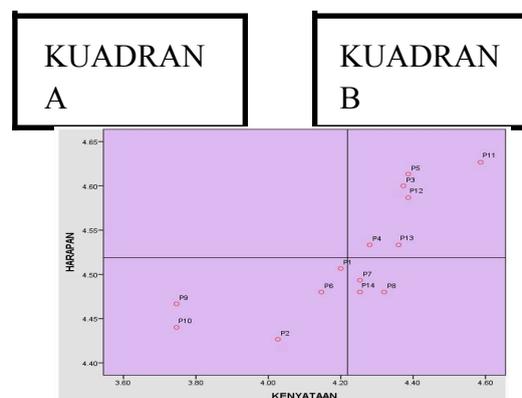
| Dimensi Kualitas Layanan | Harapan  |          | Kenyataan |          | GAP      |
|--------------------------|----------|----------|-----------|----------|----------|
|                          | JML      | Rata2    | JML       | Rata2    |          |
| <i>Tangible</i>          | 338.75   | 4.516667 | 316.5     | 4.22     | -0.29667 |
| <i>Reliability</i>       | 339.6667 | 4.528889 | 319.6667  | 4.262222 | -0.26667 |
| <i>Responsiveness</i>    | 335.5    | 4.473333 | 302.5     | 4.033333 | -0.44    |
| <i>Assurance</i>         | 341.3333 | 4.551111 | 318       | 4.24     | -0.31111 |
| <i>Empathy</i>           | 338      | 4.506667 | 323       | 4.306667 | -0.2     |

Sumber: data diolah peneliti menggunakan Ms.Excel (2024)

Berdasarkan tabel tersebut menampilkan data pengukuran Servqual berdasarkan 5 dimensi dari layanan Sahaja Lekat, berdasarkan data diatas dapat disimpulkan apabila dimensi *Responsiveness* memiliki nilai kesenjangan yang paling tinggi yaitu -0.44 yang berarti pada dimensi daya tanggap memiliki nilai kenyataan lebih rendah dibandingkan dengan nilai harapan. Sedangkan untuk dimensi *Empathy* memiliki nilai kesenjangan paling baik yaitu -0.2 hal tersebut berarti pada dimensi empati memiliki nilai kinerja lebih tinggi daripada nilai harapan.

Pada diagram kartesius diperoleh hasil sebagai berikut:

#### Diagram Kartesius



KUADRAN  
C

KUADRAN  
D

*Sumber: data diolah peneliti menggunakan SPSS (2024)*

Berdasarkan paparan tersebut maka dapat ditarik kesimpulan jika kuadran A menunjukkan area yang dinilai Tidak Memuaskan, kuadran B menunjukkan area yang dinilai Memuaskan, kuadran C menunjukkan area yang dinilai Cukup Memuaskan, dan kuadran D menunjukkan area yang dinilai Sangat Memuaskan.

a. *Tangible* (Bukti Fisik)

Dimensi bukti fisik diukur melalui empat aspek yaitu penyediaan perlengkapan, fasilitas kenyamanan ruang tunggu, penampilan pegawai, dan kemudahan akses layanan. Pada peralatan dan fasilitas umumnya masyarakat merasa puas dengan peralatan yang digunakan oleh pegawai, meskipun ada keluhan tentang jumlah printer yang kurang memadai, sehingga menyebabkan waktu tunggu pencetakan dokumen menjadi lebih lama dari SOP yang ditetapkan, oleh karena itu pada indikator ini berada pada kuadran C yang dengan predikat cukup memuaskan. Pada ruang tunggu umumnya sudah memadai seperti tersedia kursi, televisi, mesin antrian, dan dispenser air minum, tetapi ada keluhan terkait dengan jumlah kursi yang kurang menyebabkan ada sebagian pemohon yang harus menunggu antrian dengan berdiri dan kenyamanan di siang hari yang kurang karena panas dari sinar matahari, sehingga indikator ini berada pada kuadran C dengan predikat cukup memuaskan. Pada indikator penampilan pegawai sebagian besar masyarakat puas dengan penampilan pegawai yang rapih dan bersih, akan tetapi ada sebagian masyarakat yang mengatakan jika pegawai terkadang keliru dalam memakai seragam, pegawai juga memberikan konfirmasi terkait hal tersebut, bahwa kelalaian dalam mengecek grub untuk memperoleh informasi terkait jadwal memakai seragam yang menyebabkan kesalahan penggunaan seragam, dengan adanya hal tersebut pada indikator ini berada pada kuadran B dengan predikat memuaskan. Indikator kemudahan akses, sebagian masyarakat merasa puas dengan kemudahan yang diberikan pegawai dalam mengurus dokumen, meskipun ada keluhan tentang proses pendaftaran online yang ribet, oleh karena itu indikator ini berada pada kuadran B dengan predikat memuaskan. Secara keseluruhan, dimensi *tangible* memiliki nilai kesenjangan sebesar -0.29, dengan rata-rata 3.33% responden merasa kurang puas. Oleh karena itu dapat disimpulkan jika dimensi bukti fisik memiliki predikat “Memuaskan”.

b. *Reliability* (Keandalan)

Penelitian ini menilai kualitas layanan administrasi kependudukan melalui layanan Sahaja Lekat di Dukcapil Kabupaten Kediri, Kecamatan Pare. Fokus utama adalah pada dimensi keandalan yang mencakup hasil dokumen kependudukan, standar pelayanan, dan kompetensi pegawai.

Pada hasil dokumen kependudukan tidak ada kesalahan dalam penulisan data diri, akan tetapi ada sebagian masyarakat yang merasa tidak puas karena hasil cetakan dokumen kurang jelas disebabkan oleh tinta printer yang hampir habis, akan tetapi pegawai menjelaskan bahwa mereka bersedia mencetak ulang dokumen kependudukan tersebut, dengan adanya hal tersebut pada indikator ini berada pada kuadran B dengan predikat memuaskan. Pada

indikator standar pelayanan, memiliki keluhan terkait dengan informasi terkait dengan hal tersebut sulit diakses oleh masyarakat, terutama oleh pengguna layanan lanjut usia yang tidak akrab dengan teknologi, berdasarkan keluhan tersebut maka indikator ini berada pada kuadran C dengan predikat cukup memuaskan. Pada indikator kompetensi pegawai, dinilai profesional dalam memberikan pelayanan, akan tetapi ada keluhan terkait dengan prosedur yang dianggap rumit dan memerlukan waktu yang lama karena pegawai seringkali menyarankan untuk mengurus dokumen kependudukan yang berkaitan sehingga pemohon harus bolak-balik terutama ketika dokumen yang diperlukan sangat mendesak, oleh karena itu indikator ini berada pada kuadran D dengan predikat sangat memuaskan karena profesionalisme pegawai dalam memberikan pelayanan. Secara keseluruhan dimensi keandalan memiliki nilai kesenjangan  $-0.26$  dengan rata-rata  $2.66\%$  responden merasa tidak puas, oleh karena itu dimensi keandalan memiliki predikat “Memuaskan”.

c. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Pada dimensi daya tanggap memiliki fokus penilaian pada penjelasan yang diberikan pegawai terkait alur layanan dan informasi yang diberikan cepat, tepat, dan akurat. Pada indikator penjelasan pegawai terhadap pelayanan adminduk dianggap memuaskan oleh masyarakat karena penjelasan yang jelas dan kesediaan pegawai membantu. Namun, ada keluhan terkait informasi alur layanan pembetulan dokumen yang kurang dipahami pegawai, mengharuskan warga datang ke kantor pusat, berdasarkan hal tersebut maka indikator ini berada pada kuadran D dengan predikat sangat memuaskan. Sedangkan pada indikator informasi sudah cepat, tepat dan akurat masih memiliki keluhan karena persebaran informasi mengenai Sahaja Lekat yang masih kurang dan menyebabkan sebagian masyarakat Kabupaten Kediri belum mengetahui adanya kantor Dukcapil pada masing-masing Kecamatan, berdasarkan hal tersebut maka indikator ini berada pada kuadran C dengan predikat cukup memuaskan. Secara keseluruhan dimensi daya tanggap memiliki nilai kesenjangan paling tinggi sebesar  $-0.44$  dengan rata-rata  $8.66\%$  masyarakat merasa tidak puas, oleh karena itu dimensi daya tanggap memiliki predikat “Cukup Memuaskan”.

d. *Assurance* (Jaminan)

Berdasarkan teori kualitas layanan dari Parasuraman, dimensi jaminan mencakup kepastian waktu, biaya, dan kerahasiaan dalam pelayanan. Di Dukcapil, jaminan waktu penyelesaian layanan satu hari tidak selalu terpenuhi akibat masalah teknis seperti terjadi eror pada komputer dan antrian panjang. Meskipun SKM menunjukkan penilaian baik, masyarakat sering merasa tidak puas dengan keterlambatan ini, oleh karena itu indikator ini berada pada kuadran C dengan predikat cukup memuaskan. Sebaliknya, pelayanan tanpa biaya mendapat penilaian memuaskan karena layanan adminduk memang gratis, walaupun masyarakat masih harus menanggung biaya fotokopi dan materai sebagai persyaratan, oleh karena itu dimensi ini berada pada kuadran B dengan predikat memuaskan. Jaminan kerahasiaan data juga dinilai memuaskan, meskipun ada kekhawatiran oleh masyarakat tentang kebocoran data, akan tetapi pegawai mengatakan jika tidak pernah terjadi kebocoran data pada Dukcapil Kabupaten Kediri karena dijaga dengan baik, oleh karena itu dimensi ini berada pada kuadran B dengan predikat memuaskan. Secara keseluruhan, dimensi jaminan dianggap memiliki nilai kesenjangan sebesar  $0.31$  atau sebanyak  $6\%$  masyarakat merasa tidak puas, oleh karena itu dimensi jaminan memiliki predikat “Memuaskan”.

e. *Empathy* (Empati)

Pada dimensi empati memiliki penilaian pada komunikasi efektif yang diberikan pegawai serta pelayanan ramah, sopan, dan tidak diskriminatif. Pada indikator komunikasi efektif masyarakat umumnya puas dengan komunikasi yang dilakukan pegawai Dukcapil karena pegawai masih menggunakan bahasa jawa untuk masyarakat yang kurang memahami bahasa indonesia dengan baik dan benar, meskipun ada sedikit ketidakpuasan terkait volume suara yang rendah, terutama bagi pemohon lansia. Akan tetapi, pegawai sudah berusaha menggunakan bahasa yang mudah dipahami dan menyesuaikan volume suara sesuai kebutuhan, oleh karena itu pada indikator ini berada pada kuadran B dengan predikat memuaskan. Pada indikator pelayanan ramah, sopan, tanpa membedakan masyarakat umumnya puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai, karena pegawai memberikan pelayanan dengan ramah tanpa membedakan termasuk dengan pemohon yang berkebutuhan khusus, pegawai tetap memberikan pelayanan dengan baik. Akan tetapi terdapat keluhan terkait dengan ekspresi cemberut yang ditunjukkan pada pegawai sehingga membuat pemohon menjadi kurang nyaman. Oleh karena itu, pada indikator ini berada pada kuadran D dengan predikat sangat memuaskan. Secara keseluruhan dimensi empati memiliki nilai kesenjangan sebesar -0.2 dengan rata-rata 3.33% masyarakat merasa tidak puas, oleh karena itu dimensi empati memiliki predikat "Sangat Memuaskan".

## Penutup

### Simpulan

a. *Tangible* (Bukti Fisik)

Dimensi bukti fisik layanan Sahaja Lekat oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kediri di Kecamatan Pare memiliki predikat "Memuaskan" karena sebagian besar masyarakat puas dengan sarana dan prasarana, tetapi jumlah mesin cetak yang kurang memadai menyebabkan waktu pelayanan lebih lama dari SOP. Fasilitas dianggap memadai, namun keluhan utama adalah jumlah kursi yang kurang dan kondisi panas pada siang hari. Ketidakpuasan muncul dari kesalahan penggunaan seragam pada beberapa kesempatan. Masyarakat puas dengan kemudahan pengurusan dokumen, namun ada keluhan terkait keterbatasan layanan langsung dan masalah pendaftaran online.

b. *Reliability* (Keandalan)

Dimensi Reliability atau keandalan memiliki predikat "Memuaskan" karena hasil dokumen kependudukan diberikan tanpa kesalahan penulisan, namun ada keluhan terkait dokumen yang kurang terbaca dengan jelas. Tetapi, informasi standar pelayanan kurang mudah diakses, terutama bagi masyarakat lanjut usia, karena hanya tersedia di Instagram dan website. Pegawai dinilai profesional dan terampil, namun ada keluhan tentang proses yang rumit dan memerlukan bolak-balik, terutama untuk dokumen mendesak, menunjukkan perlunya peningkatan efisiensi pelayanan.

c. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Dimensi *Responsiveness* atau daya tanggap memiliki predikat "Cukup Memuaskan" karena alur layanan administrasi kependudukan, membantu masyarakat memahami proses dan mempercepat waktu pelayanan. Namun, ada keluhan mengenai penjelasan yang kurang

jelas, terutama untuk pembetulan dokumen, sehingga masyarakat harus datang ke kantor pusat. Instansi menghadapi kendala dalam penyebaran informasi mengenai layanan Sahaja Lekat. Banyak masyarakat yang belum mengetahui layanan ini dan mengira hanya tersedia di kantor pusat.

d. *Assurance* (Jaminan)

Dimensi *Assurance* atau jaminan memiliki predikat "Memuaskan" karena dokumen sering tertunda akibat hambatan teknis seperti kerusakan komputer, pemadaman listrik, dan panjangnya antrian. Tidak ada pungutan biaya untuk pembuatan dokumen kependudukan, meskipun ada keluhan mengenai biaya fotokopi dan materai yang ditanggung masyarakat. Terdapat kekhawatiran tentang kebocoran data, penggunaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) menunjukkan komitmen Dukcapil dalam menjaga keamanan dan kerahasiaan data.

e. *Empathy* (Empati)

Dimensi empati memiliki nilai kesenjangan paling rendah sebesar -0.2, dengan predikat "Sangat Memuaskan" karena masyarakat puas dengan komunikasi pegawai Dukcapil yang dianggap ramah dan sopan. Penggunaan Bahasa Jawa untuk pemohon yang kurang memahami Bahasa Indonesia juga diapresiasi, meskipun ada kendala pada volume suara yang rendah karena pemakaian masker. Pegawai memberikan pelayanan yang adil tanpa membedakan status sosial, suku, ras, atau agama. Namun, ada keluhan terkait ekspresi cemberut pegawai saat memberikan pelayanan.

### Saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut, peneliti merekomendasikan beberapa langkah perbaikan untuk meningkatkan kualitas layanan Dukcapil Kabupaten Kediri di Kecamatan Pare:

- a. Menambah jumlah kursi dan printer untuk meningkatkan kenyamanan pemohon dan memastikan proses pencetakan dokumen sesuai dengan waktu yang ditentukan pada SOP. Pegawai juga disarankan untuk lebih teliti dalam berpakaian dan memberikan arahan yang jelas mengenai pendaftaran online.
- b. Melakukan *maintenance* rutin pada komputer dan printer untuk mencegah pencetakan dokumen yang kurang jelas dan menghindari terjadinya eror. Dukcapil juga perlu menampilkan informasi tentang standar pelayanan mereka di kantor pelayanan.
- c. Pegawai disarankan untuk memberikan informasi yang jelas terkait dengan alur layanan pembenahan dokumen kependudukan yang salah secara detail. Sosialisasi tentang pelayanan Sahaja Lekat juga perlu ditingkatkan dengan melibatkan RT dan grup *WhatsApp*.
- d. Pegawai perlu memperhatikan volume suara yang digunakan saat berbicara dengan pemohon, terutama kepada masyarakat lanjut usia. Mereka juga perlu lebih profesional dalam memberikan pelayanan kepada pemohon.

### Referensi

Binus. (2022). *MEMAHAMI COMPOSITE RELIABILITY DALAM PENELITIAN ILMIAH*.  
Bina Nusantara.

<https://accounting.binus.ac.id/2021/08/12/memahami-compositereliability-dalam-penelitian-ilmiah/>

- Erlianti, D. (2019). Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik Dan Bisnis*, 1(1), 15–28.
- Estiningtyas, N. D., & Nawangsari, E. R. (2022). Kualitas Pelayanan Bpjs Ketenagakerjaan Cabang Karimunjawa Surabaya Dengan Analisis Servqual. *Dinamika : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 9(2), 229. <https://doi.org/10.25157/dak.v9i2.7980>
- Gumilar, I. (2021). *Metode Riset Untuk Bisnis & Manajemen*. utamalab.
- Hermansyah, Yamin, D. A., & Suparman, D. (2023). *Meningkatkan Kualitas Layanan Publik di Pelabuhan: Peran Responsivitas dan Kemampuan Pelayanan Pegawai*. CV. Jakad Media Publishing.
- Indrawan, D., & Jalilah, S. R. (2021). Metode Kombinasi/Campuran Bentuk Integrasi Dalam Penelitian. *Jurnal Studi Guru Dan Pembelajaran*, 4(3), 735–739.
- Mulya, G., & Lengkana, A. S. (2020). Pengaruh Kepercayaan Diri, Motivasi Belajar Terhadap Prestasi Belajar Pendidikan Jasmani. *COMPETITOR: Jurnal Pendidikan Kepelatihan Olahraga*, 12(2), 83.
- Rahmawati, D., & Fanida, E. H. (2021). INOVASI PELAYANAN GADIS AYU (GERAKAN INDONESIA SADAR ADMINDUK KE POSYANDU) DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN LUMAJANG. *Publika*, 121–136.
- Riyanto, S., & Putera, A. R. (2022). *Metode Riset Penelitian Kesehatan & Sains*. Deepublish.
- Rohman, M. A. (2022). *Pengertian R tabel beserta penggunaannya untuk uji validitas*. Sekolah Stata.
- Setyowati, S., & Meirinawati. (2021). *INOVASI PROGRAM SAHAJA ( SATU HARI JADI ) KELILING DALAM UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KEDIRI*. 1–23.