

**PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI
KEPENDUDUKAN MELALUI TRANSFORMASI
DIGITAL DI KANTOR KECAMATAN KULO**

TESIS

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan ujian
guna memperoleh Gelar Magister Administrasi Publik
pada Program Studi Ilmu Administrasi Publik

Oleh:

AMRIH

09105811230



**PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SIDENRENG RAPPANG**

TAHUN 2024

PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : AMRIH
NPM : 0910581123011
Program Studi : Magister Administrasi Publik

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa tesis ini merupakan hasil penelitian dan benar merupakan hasil karya saya, bukan pengambilalihan tulisan atau karya orang lain. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa sebagian atau keseluruhan tesis ini hasil karya orang lain, saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Kulo, 7 Nopember 2024
Yang menyatakan

AMRIH

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat dan karunia-Nya, penulisan tesis ini dapat diselesaikan dengan baik. Tesis ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Master Administrasi Publik Universitas Muhammadiyah Sidenreng Rappang. Penulisan tesis ini berjudul “PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN MELALUI TRANSFORMASI DIGITAL”.

Tesis ini tidak akan terwujud tanpa bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Jamaluddin, S.Sos.,M.Si. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sidenreng Rappang
2. Ibu Dr. Hj. Nuraini Kasman, M.Pd. selaku Direktur Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Sidenreng Rappang yang selalu mendukung Penulis
3. Ibu Dr. Andi Nilwana, S.E.,M.Si. selaku Ketua Program Studi Magister Administrasi Publik yang selalu mendukung Penulis
4. Bapak Dr. Andi Sinrang, M.Si selaku dosen pembimbing Pertama yang telah memberikan arahan, motivasi, dan bimbingan selama proses penelitian dan penulisan tesis ini.
5. Ibu Dr. Erfina, S.Sos.,M.Si. selaku dosen pembimbing kedua yang telah memberikan masukan yang berharga, saran, dan koreksi dalam penyusunan tesis ini.
6. Bapak/Ibu Dosen Pascasarjana Magister Administrasi Publik yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan.
7. Kedua Orang tua, Bapak Drs. Achmad Habe dan Ibu Rahmawati yang selalu memberikan kasih sayang, doa, nasehat yang luar biasa yang dalam setiap langkah penulis yang merupakan anugrah terbesar dalam hidup.

8. Teristimewa buat suami Bapak Drs. Kamaruddin atas dukungan dan suportnya dalam penyelesaian tesis ini
9. Para Informan, yang telah membantu dalam proses pengumpulan data dan penyediaan informasi penting dalam penelitian ini.
10. Teman-teman dan rekan mahasiswa yang telah memberikan dukungan moral, inspirasi, dan kebersamaan selama proses penyelesaian tesis ini.

Penulis menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari sempurna, dan terdapat keterbatasan yang mungkin memerlukan perbaikan lebih lanjut. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun dari para pembaca demi kesempurnaan penelitian ini di masa mendatang.

Akhir kata, penulis berharap agar tesis ini dapat memberikan manfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang Pelayanan Publik serta menjadi bahan referensi bagi penelitian selanjutnya.

Kulo, 7 Nopember 2024

Penulis,

AMRIH, S.Sos

ABSTRAK

AMRIH. 2024. Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan melalui Transformasi Digital di Kantor Kecamatan Kulo. Tesis. Dibimbing oleh Andi Sinrang dan Erfina.

Penelitian ini bertujuan: 1) menganalisis peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan melalui transformasi digital di Kantor Kecamatan Kulo; 2) Menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Kulo; 3) Menganalisa tantangan yang dihadapi dalam peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan melalui transformasi digital di Kantor Kecamatan Kulo Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif deskriptif dengan pendekatan penelitian kualitatif. Data dalam penelitian ini meliputi data administrasi kecamatan, seperti jumlah penduduk, jenis layanan administrasi yang disediakan, prosedur administrasi yang ada, dan catatan historis mengenai kualitas layanan administrasi yang telah diberikan. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data yang digunakan adalah metode deskriptif analitik berupa reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa diperlukan transformasi digital di Kantor Kecamatan Kulo untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan secara signifikan. Kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Kulo dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti ketampakan fisik, keandalan layanan, responsivitas petugas, keamanan data, dukungan, kapasitas, dan efisiensi pelayanan. Transformasi digital diharapkan memberikan dampak positif, terutama dalam meningkatkan kecepatan, aksesibilitas, dan kenyamanan pelayanan. Kendala utama dalam penerapan digitalisasi pelayanan meliputi keterbatasan infrastruktur teknologi, dan kesiapan sumber daya manusia.

Kata kunci: peningkatan kualitas, pelayanan, administrasi kependudukan, transformasi digital.

ABSTRACT

Amrih. 2024. Improving the Quality of Civil Administration Services through Digital Transformation at the Kulo Subdistrict Office. Thesis. Supervised by Andi Sinrang and Erfina.

This research aims to: 1) analyze the improvement in the quality of civil administration services through digital transformation at the Kulo Subdistrict Office; 2) examine the factors affecting the quality of civil administration services at the Kulo Subdistrict Office; and 3) identify the challenges faced in improving the quality of civil administration services through digital transformation at the Kulo Subdistrict Office. This study employs a descriptive qualitative approach, collecting data on subdistrict administration, such as population numbers, types of administrative services provided, existing administrative procedures, and historical records regarding service quality. Data collection methods include observation, interviews, and documentation. Data analysis uses descriptive-analytic methods, including data reduction, data presentation, and conclusion drawing.

The research concludes that digital transformation is essential at the Kulo Subdistrict Office to significantly enhance the quality of civil administration services. Service quality is influenced by various factors, including physical appearance, service reliability, staff responsiveness, data security, support, capacity, and service efficiency. Digital transformation is expected to have a positive impact, especially in terms of improving service speed, accessibility, and convenience. The main challenges in implementing service digitalization include technological infrastructure limitations and human resource readiness.

Keywords: quality improvement, services, civil administration, digital transformation.

DAFTAR ISI

SAMPUL	I
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN	iii
PRAKATA	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
DAFTAR ISI	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Konsep Kualitas Pelayanan.....	8
1. Kualitas Pelayanan Administrasi	27
2. Transformasi Digital.....	27
B. Penelitian Terdahulu.....	33
C. Kerangka Konsep	36
BAB III METODE PENELITIAN.....	40
A. Lokasi Penelitian	40
B. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	42
C. Data dan Sumber Data.....	43
D. Deskripsi Konsep.....	44
E. Teknik Pengumpulan Data	46
F. Teknik Analisis Data	49
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	51
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	51
B. Hasil Penelitian	52
1. Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Kecamatan Kulo	52
2. Faktor-faktor yang memengaruhi Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Kecamatan Kulo	56
C. Pembahasan	61
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	72
A. Kesimpulan	72
B. Saran	73
DAFTAR PUSTAKA	75

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bergulirnya bola reformasi di Indonesia dalam penyelenggaraan pemerintah daerah telah memberikan kesempatan bagi pemerintah dan masyarakat untuk mengaktualisasi dan mengeksplorasi diri menuju peradaban masyarakat modern, demokrasi, adil dan Makmur. Otonomi daerah telah memberikan hak, wewenang, dan kewajiban untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat sesuai dengan peraturan perundang-undangan sesuai UU RI No. 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah (RI, 2004)

Prinsip otonomi daerah memberikan kekuasaan kepada daerah otonom untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan serta kepentingan masyarakat setempat sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah menjadi landasan hukum utama yang mengatur tentang otonomi daerah di Indonesia. Dengan demikian, daerah otonom memiliki hak, wewenang, dan kewajiban untuk menjalankan pemerintahan secara mandiri dengan tetap berada dalam kerangka negara kesatuan Republik Indonesia.

Pemerintah Kabupaten Sidenreng Rappang merupakan salah satu kabupaten di Propinsi Sulawesi Selatan yang turut serta berpartisipasi melaksanakan otonomi daerah sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Sidenreng

Rappang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan Kabupaten Sidenreng Rappang.

Peraturan daerah tersebut mengatur struktur organisasi, fungsi, wewenang, dan kewajiban kecamatan dan kelurahan di Kabupaten Sidenreng Rappang sesuai dengan prinsip-prinsip otonomi daerah yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah. Dengan demikian, kabupaten tersebut dapat mengatur sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, dengan tetap berada dalam kerangka negara kesatuan Republik Indonesia.

Berdasarkan Peraturan Bupati Sidenreng Rappang Nomor 69 Tahun 2008 Tentang Uraian Tugas Pejabat Struktural di Kecamatan, salah satu tugas dari seksi pemerintahan yaitu mengelola administrasi kependudukan dan catatan sipil serta ketenaga kerjaan. Dalam Peraturan Bupati Sidenreng Rappang Nomor 69 Tahun 2008, terdapat uraian tugas bagi pejabat struktural di tingkat kecamatan dalam kabupaten tersebut. Salah satu tugas yang disebutkan adalah mengelola administrasi kependudukan dan catatan sipil.

Tugas tersebut menunjukkan bahwa seksi pemerintahan di tingkat kecamatan memiliki tanggung jawab untuk mengurus berbagai hal terkait administrasi kependudukan, termasuk pencatatan data penduduk, penerbitan dokumen kependudukan seperti kartu keluarga dan KTP (Kartu Tanda Penduduk), serta administrasi catatan sipil seperti pencatatan akta kelahiran, akta kematian, dan pernikahan. Selain itu, tanggung jawab tersebut juga mencakup pengelolaan administrasi terkait ketenagakerjaan di tingkat kecamatan. Dengan demikian,

seksi pemerintahan di kecamatan bertanggung jawab untuk memastikan bahwa administrasi kependudukan, dan pencatatan sipil di wilayahnya diurus dengan baik dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Pemerintah kecamatan mendapatkan penugasan dari pemerintah kabupaten untuk menyelenggarakan sebagian urusan administrasi kependudukan berdasarkan asas tugas pembantuan. Beberapa jenis pelayanan pelayanan yang ada pada bagian Kasi Pemerintahan yaitu Surat Keterangan Kehilangan, Surat Keterangan Domisili Penduduk, Surat Pengantar Keterangan Catatan Kepolisian, dan Surat Keterangan Kelahiran dan Keterangan Kematian. Untuk peningkatan mutu pelayanan maka dibutuhkan suatu sistem pelayanan terpadu pada kelurahan sehingga pengolahan data lebih cepat dan akurat, serta mempercepat siklus informasi yang dibutuhkan dan menjadi sarana penunjang aktivitas kependudukan yang kondusif, praktis dan akurat dalam penyajian data dan informasi kependudukan (Ariyadi, 2017).

Kecamatan Kulo Kabupaten Sidenreng Rappang berupaya melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan dan catatan sipil kepada masyarakat sesuai prinsip-prinsip Pedoman Standar Pelayanan, namun pelayanan yang diberikan belum maksimal karena keterbatasan perangkat atau media pelayanan. Faktor-faktor yang menghambat kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan masyarakat adalah kurangnya sumber daya manusia dalam mengimbangi tugas yang ada saat ini serta sarana dan prasarana yang masih kurang memadai pelayanan yang diberikan pihak kelurahan menjadi terbatas (Hidayat, 2016).

Pada proses pelayanan administrasi di kecamatan Kulo telah menggunakan perangkat komputer, namun penyimpanan data masih menggunakan sebuah buku besar untuk menulis data surat administrasi warga. Sementara itu, pencatatan data penduduk merupakan kegiatan yang rutin dilakukan pemerintah yang terdiri dari data pindah, data pendatang, data kelahiran dan data kematian. Hal ini menyebabkan masih banyak keluhan dan pengaduan dari masyarakat terkait prosedur yang berbelit-belit, tidak ada kepastian jangka waktu, sehingga masyarakat menilai petugas tidak profesional berakibat timbulnya citra yang kurang baik terhadap pemerintah (Ibrahim A. R., 2016)

Pelayanan administrasi kependudukan merupakan salah satu pelayanan publik yang penting bagi masyarakat. Administrasi kependudukan berfungsi untuk mengatur dan mendata penduduk Indonesia, serta menyediakan berbagai dokumen penting seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), akta kelahiran, dan akta kematian. Namun, pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Kulo masih memiliki beberapa permasalahan, seperti proses pelayanan yang lambat dan tidak efisien, kurangnya transparansi dan akuntabilitas, kesenjangan akses pelayanan. Salah satu yang menyebabkan timbulnya permasalahan tersebut adalah di Kecamatan Kulo belum memiliki peralatan untuk melakukan perekaman KTP, sehingga Masyarakat yang melakukan perekaman KTP harus mengurus ke Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sidenreng Rappang. Selain penerbitan KTP, Masyarakat juga melakukan pengurusan terkait dengan Surat Keterangan Pindah Datang, Surat Keterangan Kematian, Pengantar Akta Kelahiran, dimana pengurusan itu

dilakukan secara manual dan membutuhkan waktu yang lama karena penerbitan surat-surat tersebut melalui Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Permasalahan-permasalahan tersebut dapat menghambat akses masyarakat terhadap berbagai layanan publik dan hak-hak mereka sebagai Warga Negara. Oleh karena itu perlu dilakukan upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kepada masyarakat khususnya pelayanan administrasi kependudukan.

B. Rumusan Masalah

Dengan adanya beberapa permasalahan yang ditemui di Kantor Kecamatan Kulo, maka rumusan masalahnya sebagai berikut :

1. Bagaimanakah peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di melalui transformasi digital di Kantor Kecamatan Kulo?
2. Faktor-faktor apakah yang memengaruhi kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Kulo?
3. Apa tantangan yang dihadapi dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan melalui transformasi digital di Kantor Kecamatan Kulo?

C. Tujuan Penelitian

Berdasar pada rumusan masalah seperti diuraikan pada bagian sebelumnya, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Menganalisis peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan melalui transformasi digital di Kantor Kecamatan Kulo.
2. Menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Kulo.

3. Menganalisa tantangan yang dihadapi dalam peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan melalui transformasi digital di Kantor Kecamatan Kulo

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoretis

Penelitian ini dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan teori dalam bidang pelayanan di tingkat kecamatan. Dengan menganalisis kerangka konseptual, model, dan teori yang digunakan dalam merancang pelayanan berbasis digital tersebut, penelitian ini dapat memperkaya pemahaman tentang bagaimana penerapan teknologi informasi dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan administrasi pemerintahan.

Penelitian ini dapat menghasilkan model atau kerangka konseptual yang dapat digunakan sebagai landasan bagi pengembangan pelayanan administrasi di kecamatan. Model atau kerangka konseptual ini dapat menjadi pedoman bagi pemerintah daerah atau lembaga terkait dalam merancang dan mengimplementasikan sistem serupa.

2. Manfaat praktis

- a. Pelayanan melalui digitalisasi dapat meningkatkan kualitas layanan administrasi yang diberikan kepada masyarakat. Dengan adanya sistem yang terorganisir dengan baik, kesalahan dan keterlambatan dalam proses administrasi dapat diminimalkan, sehingga memberikan pengalaman yang lebih baik bagi pengguna layanan

- b. Penelitian ini diharapkan dapat membantu meningkatkan efisiensi dalam proses pelayanan administrasi di Kecamatan Kulo dengan memperkenalkan pelayanan kepada Masyarakat. Dengan adanya pelayanan secara digitalisasi, proses pengolahan data dan pengelolaan administrasi dapat dilakukan secara lebih cepat dan efektif, mengurangi waktu dan sumber daya yang diperlukan.
- c. Peningkatan kualitas pelayanan diharapkan dapat meningkatkan aksesibilitas layanan administrasi bagi masyarakat, terutama bagi mereka yang berada di daerah.
- d. Peningkatan pelayanan dapat membantu meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi. Dengan adanya catatan elektronik yang terdokumentasi dengan baik, informasi mengenai proses pelayanan, status permohonan, dan pelaksanaan tugas dapat diakses dengan mudah oleh pihak terkait dan masyarakat umum, meningkatkan kepercayaan dan kepuasan publik.
- e. Peningkatan kepercayaan Masyarakat terhadap pemerintah dengan adanya pelayanan yang berkualitas dan transparan sehingga citra pemerintah di mata Masyarakat lebih baik.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Konsep Kualitas Pelayanan

1. Kualitas Pelayanan Administrasi

a. Pengertian kualitas

Pengertian atau makna atas konsep kualitas telah diberikan oleh banyak pakar dengan berbagai sudut pandang yang berbeda, sehingga menghasilkan definisi-definisi yang berbeda pula. Goesth dan Davis yang dikutip Tjiptono, mengemukakan bahwa kualitas diartikan “sebagai suatu kondisi dinamis dimana yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. (Tjiptono, 2014). Kemudian Triguno juga mengungkapkan hal yang senada tentang kualitas, yang dimaksud dengan kualitas adalah, “Suatu standar yang harus dicapai oleh seseorang atau kelompok atau lembaga atau organisasi mengenai kualitas sumber daya manusia, kualitas cara kerja, proses dan hasil kerja atau produk yang berupa barang dan jasa.” (Triguno, 2017). Pengertian kualitas tersebut menunjukkan bahwa kualitas itu berkaitan erat dengan pencapaian standar yang diharapkan.

Berbeda dengan Lukman yang mengartikan kualitas adalah “sebagai janji pelayanan agar yang dilayani itu merasa diuntungkan.” (Lukman, 2010). Kemudian Ibrahim melihat bahwa kualitas itu

“sebagai suatu strategi dasar bisnis yang menghasilkan barang dan jasa yang memenuhi kebutuhan dan kepuasan konsumen internal dan eksternal, secara eksplisit maupun implisit.” (Ibrahim, 2017)

Pengertian yang lebih rinci tentang kualitas diberikan oleh Tjiptono, setelah melakukan evaluasi dari definisi kualitas beberapa pakar, kemudian Tjiptono menarik 7 (tujuh) definisi yang sering dikemukakan terhadap konsep kualitas, definisi-definisi kualitas menurut Tjiptono tersebut, adalah sebagai berikut:

- 1) Kesesuaian dengan persyaratan atau tuntutan;
- 2) Kecocokan untuk pemakaian;
- 3) Perbaikan atau penyempurnaan berkelanjutan;
- 4) Bebas dari kerusakan atau cacat;
- 5) Pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat;
- 6) Melakukan segala sesuatu secara benar semenjak awal; dan
- 7) Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan. (Tjiptono, 2014)

Dari pengertian tersebut tampak bahwa, disamping kualitas itu menunjuk pada pengertian pemenuhan standar atau persyaratan tertentu, kualitas juga mempunyai pengertian sebagai upaya untuk melakukan perbaikan dan penyempurnaan secara terus menerus dalam pemenuhan kebutuhan pelanggan sehingga dapat memuaskan pelanggan.

Dalam beberapa tahun terakhir, sektor publik telah menyaksikan pergeseran signifikan menuju transformasi digital, yang didorong oleh

ekspektasi masyarakat yang terus berubah dan kebutuhan akan peningkatan efisiensi dan transparansi dalam pemberian layanan (Mergel dkk., 2019)(Luciano & Wiedenhöft, 2020) . Digitalisasi di sektor publik bukan lagi sekadar inisiatif teknologi, namun merupakan perombakan menyeluruh terhadap cara kerja pegawai, cara layanan diberikan, dan cara departemen di sektor publik beroperasi (Febiri & Hub, 2021).

b. Pengertian Pelayanan

Pelayanan publik/umum merupakan salah satu fungsi utama dari pemerintah. Pemerintah berkedudukan sebagai lembaga yang wajib memberikan atau memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan merupakan terjemahan dari istilah *service* dalam bahasa Inggris yang menurut Kotler yang dikutip Tjiptono, yaitu berarti “setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak ke pihak yang lain, yang pada dasarnya bersifat intangible (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu”(Tjiptono, 2014). Kemudian Sutopo dan Sugiyanti mengemukakan bahwa pelayanan mempunyai pengertian sebagai “membantu menyiapkan (atau mengurus) apa yang diperlukan seseorang” (Sugiyanti, 2018).

Sebagai suatu produk, pelayanan (*service*) mempunyai sifat yang khas, yang menyebabkan berbeda dengan produk yang lain. Menurut Martiani pelayanan mempunyai lima sifat dasar sebagai berikut:

1) Tidak berwujud (*intangible*)

- 2) Tidak dapat dipisah-pisahkan (*inseparability*)
- 3) Berubah-ubah / beragam (*variability*)
- 4) Tidak tahan lama (*perishability*)
- 5) Tidak ada kepemilikan (*unownership*) (Husaeni, 2015)

Dalam kaitannya dengan pelayanan umum Sedarmayanti mengungkapkan bahwa yang dimaksud dengan pelayanan umum adalah “melayani suatu jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam segala bidang” (Sedarmayanti, 2019). Hal senada juga diungkapkan oleh Saefullah, yang menyatakan bahwa “pelayanan umum (*public service*) adalah pelayanan yang diberikan pada masyarakat umum yang menjadi warga negara atau yang secara sah menjadi penduduk negara yang bersangkutan.” (Saefullah, 2019).

Kemudian pelayanan publik menurut Pamudji adalah “berbagai kegiatan pemerintah yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat di bidang barang dan jasa.” (Pamudji, 2014). Adapun yang dimaksud pelayanan publik menurut Ndraha, yaitu “Proses produksi barang dan jasa yang ditujukan kepada publik.” (Ndraha, 2021). Lebih jelas lagi yang dimaksud dengan pelayanan umum, telah disebutkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum, adalah “Segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka

upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan .”(Kepmenpan No.81 tahun 1993: Pendahuluan).

Beberapa pengertian pelayanan umum diatas mengemukakan bahwa pelayanan umum atau pelayanan publik merupakan berbagai kegiatan yang harus dilakukan oleh pemerintah baik di Pusat, di Daerah, dan BUMN/BUMD untuk memenuhi kebutuhan yang menjadi tuntutan dari masyarakat. Kebutuhan tersebut meliputi produk pemerintah yang berupa barang dan jasa yang tergolong sebagai jasa publik dan layanan sipil.

Pelayanan umum dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar, dan terjangkau sehingga pelayanan umum harus mengandung unsur-unsur seperti yang telah disebutkan dalam Kepmenpan No.81 tahun 1993, yaitu sebagai berikut :

- 1) Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun penerima pelayanan umum harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak.
- 2) Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku dengan tetap berpegang pada efisiensi dan efektivitas.

- 3) Mutu proses dan hasil pelayanan umum harus diusahakan agar dapat memberikan kenyamanan, keamanan, kelancaran, dan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan.
- 4) Apabila pelayanan umum yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah terpaksa harus mahal, maka instansi pemerintah yang bersangkutan berkewajiban memberi peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. (Kepmenpan No.81 tahun 1993)

Mengenai hak dan kewajiban pemberi maupun penerima pelayanan umum telah dijelaskan dalam pasal 4-7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pemerintah sebagai pemberi pelayanan umum harus memperhatikan hak-hak masyarakat sebagai pengguna layanan, yaitu sebagai berikut:

- 1) Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa
- 2) Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan
- 3) Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa
- 4) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan

- 5) Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut
 - 6) Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen.
 - 7) Hak untuk diperlakukan dan dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif
 - 8) Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti
 - 9) ugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.
- (Pasal 4 Undang-Undang No.8 Tahun 1999)

Hak dan kewajiban masyarakat dalam menerima pelayanan merupakan hak yang mutlak didapatkan oleh setiap masyarakat. Pasal 4 Undang-Undang No.8 Tahun 1999 dijelaskan bahwa setiap masyarakat berhak mendapatkan perhatian atas pelayanan-pelayanan yang diberikan oleh pemerintah tanpa terkecuali.

Menurut Nisjar ada beberapa ciri-ciri atau kriteria dari pelayanan umum, sebagaimana yang dikutip oleh Sedarmayanti, yaitu sebagai berikut:

- 1) Prosedur pelayanan harus mudah dimengerti dan mudah dilaksanakan, sehingga terhindar dari prosedur birokratik yang sangat berlebihan, berbelit-belit.
- 2) Pelayanan diberikan secara jelas dan pasti, sehingga ada suatu kejelasan dan kepastian bagi pelanggannya dalam menerima pelayanan tersebut.

- 3) Pemberian pelayanan senantiasa diusahakan agar pelayanan dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien.
- 4) Pelayanan harus senantiasa memperhatikan kecepatan dan ketepatan waktu yang sudah ditentukan.
- 5) Pelanggan setiap saat dapat dengan mudah memperoleh berbagai informasi yang berkaitan dengan pelayanan secara terbuka. 6. Dalam berbagai kegiatan pelayanan, baik teknis maupun administrasi pelanggan selalu diperlakukan dengan motto: *customer is king and customer is always right*. (Sedarmayanti, 2019)

Pelayanan kepada masyarakat merupakan perwujudan dari fungsi aparaturnya sebagai abdi negara dan abdi masyarakat, sehingga penyelenggaraannya harus terus ditingkatkan sesuai dengan sasaran pembangunan. Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 81 Tahun 1993 telah ditetapkan 8 (delapan) sendi pelayanan yang harus dapat dilaksanakan oleh instansi atau satuan kerja dalam suatu departemen yang berfungsi sebagai unit pelayanan umum. Kedelapan sendi yang dimaksud dijelaskan lebih lanjut oleh Sedarmayanti (2019), sebagai berikut:

- 1) Kesederhanaan, berarti bahwa tata cara / prosedur pelayanan umum dapat diterapkan secara lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilakukan. Ada informasi pelayanan yang dapat berupa loket informasi, layanan pengaduan disertai petunjuk pelayanan.

- 2) Kejelasan dan kepastian, artinya tertera dengan jelas waktu pelayanan, berapa dan bagaimana syarat pelayanan, dicantumkan jam kerja kantor untuk pelayanan masyarakat, jadwal dan pelaksanaan pelayanan, pengaturan tarif, dan terdapat pengaturan tugas dan penunjukan petugas sesuai dengan keahlian yang dimiliki pegawai.
- 3) Keamanan, berarti hasil produk pelayanan memenuhi kualitas teknis (aman) dan dilengkapi dengan jaminan purna pelayanan secara administratif (pencatatan dokumentasi, tagihan), dilengkapi dengan sarana dan prasarana pelayanan (peralatan) yang dimanfaatkan secara optimal. Penataan ruang dan lingkungan kantor yang diupayakan rapi, bersih, dan memberikan rasa aman.
- 4) Keterbukaan, berarti adanya upaya publikasi atau penyebaran informasi yang dilakukan melalui media atau bentuk penyuluhan tentang adanya pelayanan yang dimaksud.
- 5) Efisiensi, berarti bahwa persyaratan pelayanan ditujukan langsung dengan pencapaian sasaran.
- 6) Ekonomis, berarti adanya kewajaran dalam penetapan biaya, harus disesuaikan dengan nilai barang atau jasa pelayanan.
- 7) Keadilan yang merata, berarti pelayanan harus diupayakan untuk dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat melalui distribusi yang adil dan merata, juga tidak memperbolehkan adanya diskriminasi.

8) Ketepatan waktu, artinya organisasi harus dapat melayani dengan cepat dan tepat sesuai dengan aturan yang berlaku, petugas harus tanggap dan peduli dalam memberikan pelayanan, termasuk disiplin dan kemampuan melaksanakan tugas. Dari segi etika, keramahan dan sopan santun juga perlu diperhatikan. (Sedarmayanti, 2019).

c. Jenis-jenis Pelayanan

Membicarakan tentang pelayanan tidak bisa dilepaskan dengan manusia, karena pelayanan mempunyai kaitan erat dengan kebutuhan hidup manusia, baik itu sebagai individu maupun sebagai makhluk sosial. Keanekaragaman dan perbedaan kebutuhan hidup manusia menyebabkan adanya bermacam-macam jenis pelayanan pula, dalam upaya untuk pemenuhan kebutuhan hidup manusia tersebut.

Membicarakan tentang pelayanan tidak bisa dilepaskan dengan manusia, karena pelayanan mempunyai kaitan erat dengan kebutuhan hidup manusia, baik itu sebagai individu maupun sebagai makhluk sosial. Keanekaragaman dan perbedaan kebutuhan hidup manusia menyebabkan adanya bermacam-macam jenis pelayanan pula, dalam upaya untuk pemenuhan kebutuhan hidup manusia tersebut.

Dilihat dari bidang kegiatan ekonomi, Fitzsmmons yang dikutip oleh Saefullah, membedakan lima jenis pelayanan umum, yaitu sebagai berikut:

- 1) *Business service*, menyangkut pelayanan dalam kegiatan-kegiatan konsultasi, keuangan dan perbankan;

- 2) *Trade service*, kegiatan-kegiatan pelayanan dalam penjualan, perlengkapan, dan perbaikan;
- 3) *Infrastructur service*, meliputi kegiatan-kegiatan pelayanan dalam komunikasi dan transportasi;
- 4) *Social and personal service*, pelayanan yang diberikan antara lain dalam kegiatan rumah makan dan pemeliharaan kesehatan; dan
- 5) *Public administration*, yang dimaksudkan disini adalah pelayanan dari pemerintah yang membantu kestabilan dan pertumbuhan ekonomi. (Saefullah, 2019)

Kemudian menurut Ndraha, pelayanan publik terdiri dari layanan publik, jasa publik maupun layanan *civil*. Lebih lanjut ia menjelaskan perbedaan antara layanan publik dengan layanan *civil*, adalah Layanan *civil* (*civil service*) berbeda dengan layanan publik (*public service*). Layanan *civil* tidak dijual beli, dimonopoli oleh badan-badan publik (pemerintah, negara), dan tidak boleh diprivatisasikan (diswastakan), sedangkan layanan publik dijual beli, di bawah kontrol legislatif” (Ndraha, 2021).

Setelah mempelajari berbagai pembagian jenis-jenis pelayanan umum (*Public service*), Saefullah menyimpulkan bahwa pada dasarnya secara garis besar pelayanan umum yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat dapat dibedakan menjadi 2 (dua) kelompok besar, yaitu sebagai berikut:

- 1) Pelayanan umum yang diberikan tanpa memperhatikan orang perseorang, tetapi keperluan masyarakat secara umum. Dalam pelayanan ini meliputi penyediaan sarana dan prasarana transportasi, penyediaan pusat-pusat kesehatan, pembangunan lembaga-lembaga pendidikan, pemeliharaan keamanan, dan lain sebagainya.
- 2) Pelayanan yang diberikan secara orang perseorangan, pelayanan ini meliputi kemudahan-kemudahan dalam memperoleh pemeriksaan kesehatan, memasuki lembaga pendidikan, memperoleh kartu penduduk, pembelian karcis perjalanan dan sebagainya. (Saefullah, 2019).

Dari berbagai pendapat tentang pembagian jenis-jenis pelayanan umum yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat terlihat bahwa pelayanan umum mencakup lingkup kegiatan dan jenis-jenis yang sangat luas. Dengan kata lain, persoalan pelayanan umum dalam satu pemerintahan merupakan permasalahan yang sangat kompleks dan karena itu membutuhkan perhatian semua kalangan, baik dari pemerintah sebagai pihak pemberi layanan maupun dari masyarakat sebagai pihak yang menerima pelayanan.

d. Pengertian Kualitas Pelayanan

Sebagai salah satu fungsi utama pemerintah maka pelayanan tersebut sudah seharusnya dapat diselenggarakan secara berkualitas oleh pemerintah. Kualitas pelayanan umum menurut Wyckof yang

dikutip Tjiptono, yaitu Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Apabila jasa atau pelayanan yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa atau pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika jasa atau pelayanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan buruk” (Tjiptono, 2014)

Berdasarkan penjelasan yang dipaparkan diatas oleh tiptono maka dapat diindikasikan bahwa sebuah kualitas pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat sebagai penerima layanan mengharapkan tingkat keunggulan dari setiap jasa pelayanan yang didapat dari pelayanan yang didapatkan sebelumnya. Bila pelayanan yang diberikan melampaui harapan dari masyarakat pelanggan maka kualitas pelayanan yang diberikan akan mendapatkan persepsi yang ideal dari para penerima pelayanan.

Lebih jelas lagi Gasperz yang dikutip Lukman, mengungkapkan sejumlah pengertian pokok dari kualitas pelayanan, yaitu pada dasarnya kualitas pelayanan mengacu pada pengertian pokok:

- 1) Kualitas terdiri dari sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung, maupun keistimewaan atraktif yang

memenuhi keinginan pelanggan dan dengan demikian
Kmemberikan kepuasan atas penggunaan produk itu.

- 2) Kualitas terdiri dari segala sesuatu yang bebas dari segala kekurangan atau kerusakan” (Lukman S. , 2024)

Pengertian pokok kualitas pelayanan seperti yang dijelaskan di atas menunjukkan bahwa. Kualitas pelayanan adalah kualitas yang terdiri dari keistimewaan dari berbagai pelayanan yang bertujuan untuk memenuhi kepuasan atas pelayanan yang didapat tersebut.

Pendapat di atas ditegaskan oleh Boediono, bahwa pada hakikatnya pelayanan umum yang berkualitas itu adalah :

- 1) Meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah dibidang pelayanan umum.
- 2) Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tata laksana pelayanan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara lebih berdaya guna dan berhasil guna.
- 3) Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa, dan peran serta masyarakat dalam membangun serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas (Boediono, 2019)

Hakikat pelayanan umum berkualitas yang diartikan oleh budiono adalah berdasarkan pada hakekat yang memprioritaskan peningkatan mutu pelayanan dan kemampuan dari penyedia pelayanan kepada penerima layanan agar pelayanan yang diberikan lebih berdaya dan berhasil guna.

Kemudian Sedarmayanti (2019), menyebutkan bahwa pada dasarnya kualitas pelayanan umum itu meliputi, sebagai berikut :

- 1) Aspek kemampuan sumber daya manusia yang terdiri dari keterampilan, pengetahuan, dan sikap diupayakan untuk ditingkatkan, maka hal tersebut akan mempengaruhi pelaksanaan tugasnya, dan apabila pelaksanaan tugas dilakukan secara lebih profesional, maka akan menghasilkan kualitas pelayanan yang lebih baik.
- 2) Apabila sarana dan prasarana dikelola secara tepat, cepat dan lengkap, sesuai dengan kebutuhan atau tuntutan masyarakat, maka hal tersebut akan menghasilkan kualitas pelayanan yang lebih baik.
- 3) Prosedur yang dilaksanakan harus memperhatikan dan menerapkan ketepatan prosedur, kecepatan prosedur, serta kemudahan prosedur, sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik dari sebelumnya.
- 4) Bentuk jasa yang diberikan kepada masyarakat dapat berupa kemudahan dalam memperoleh informasi, ketepatan, kecepatan pelayanan, sehingga kualitas pelayanan yang lebih baik akan dapat diwujudkan. (Sedarmayanti, 2019)

Pelayanan umum baru dapat dikatakan berkualitas jika sesuai dengan harapan/keinginan atau kebutuhan penerima layanan, untuk dapat mengetahui apakah pelayanan umum yang diberikan pemerintah sesuai dengan keinginan atau kebutuhan masyarakat sebagai pengguna

layanan, maka kualitas pelayanan umum harus diukur dan dinilai oleh masyarakat pengguna layanan. Hal tersebut sesuai dengan pendapat Lukman dan Sugiyanto, yang menyatakan bahwa “Kualitas pelayanan berhasil dibangun, apabila pelayanan yang diberikan kepada pelanggan mendapatkan pengakuan dari pihak-pihak yang dilayani. Pengakuan terhadap keprimaan sebuah pelayanan, bukan datang dari aparaturnya yang memberikan pelayanan, melainkan datang dari pengguna jasa layanan” (Lukman, 2010)

Hal senada pun diungkapkan oleh Tjiptono, yang menyebutkan bahwa citra kualitas yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi penyedia jasa, melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pelanggan. Pelangganlah yang mengkonsumsi dan menikmati jasa, sehingga merekalah yang seharusnya menentukan kualitas pelayanan umum. Persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa atau pelayanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu pelayanan (Tjiptono, 2014)

Jadi proses penentuan suatu kualitas pelayanan yang diberikan merupakan penilaian dari penerima jasa berdasarkan sudut pandang dan persepsi pelanggan atas jasa pelayanan yang didapatkan. Persepsi penilaian pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan merupakan penilaian menyeluruh dari suatu penilaian pelayanan yang diberikan sehingga dapat dikatakan bahwa suatu pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang berdasarkan pada kepuasan pelanggan. Jika

suatu kepuasan tercipta maka persepsi suatu pelayanan yang berkualitas akan tumbuh.

e. Dimensi Kualitas Pelayanan

Pada dasarnya, kualitas pelayanan berfokus kepada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Dengan kata lain, terdapat faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu jasa yang diharapkan dan jasa yang dipersepsikan. Dalam studinya Parasuraman menyimpulkan terdapat 5 (lima) dimensi *SERVQUAL* (dimensi kualitas pelayanan) :

- 1) *Tangibles*, atau bukti fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Yang meliputi fasilitas fisik (gedung, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.
- 2) *Reliability*, atau keandalan yaitu kemampuan organisasi untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.

- 3) *Responsiveness*, atau ketanggapan yaitu suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi negatif dalam kualitas pelayanan.
- 4) *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain, komunikasi (communication), kredibilitas (credibility), keamanan (security), kompeten (competence), dan sopan santun (courtesy).
- 5) *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasia yang nyaman bagi pelanggan (Parasuraman, 2019).

Pada dasarnya, definisi kualitas pelayanan berfokus kepada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Dengan kata lain, terdapat faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa, yaitu jasa

yang diharapkan (*expected service*) dan jasa yang dipersepsikan (*perceived service*) (Berry, 2015).

Gasparz menyebutkan bahwa ada beberapa dimensi yang harus diperhatikan dalam rangka perbaikan kualitas pelayanan demi pencapaian maksimal, yaitu :

- 1) Ketepatan waktu pelayanan, hal yang perlu diperhatikan disini adalah berkaitan dengan waktu tunggu dan waktu proses.
- 2) kurasi pelayanan, yang berkaitan dengan reliabilitas pelayanan dan bebas dari kesalahan-kesalahan.
- 3) Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan, terutama mereka yang berinteraksi langsung dengan pelanggan eksternal. Citra pelayanan dan industri jasa sangat ditentukan oleh orang-orang dan perusahaan yang berada di garis depan pelayanan langsung kepada pelanggan eksternal.
- 4) Tanggung jawab, yang berkaitan dengan penerimaan pesanan, maupun penanganan keluhan dari pelanggan eksternal.
- 5) Kelengkapan, menyangkut lingkup pelayanan dan ketersediaan sarana pendukung serta pelayanan komplementer lainnya.
- 6) Kemudahan dalam mendapatkan pelayanan, berkaitan dengan banyaknya petugas yang melayani.
- 7) Variasi model pelayanan, berkaitan dengan inovasi untuk memberikan pola-pola baru pelayanan, Features di pelayanan lainnya.

- 8) Pelayanan pribadi, berkaitan dengan fleksibilitas, penanganan permintaan khusus dan lain-lain.
- 9) Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruangan, tempat pelayanan, kemudahan terjangkau, tempat parkir kendaraan, ketersediaan informasi, petunjuk-petunjuk dan bentuk bentuk lainnya.
- 10) Atribut pendukung pelayanan lainnya (Gaspersz, 2017).

Unsur-unsur yang dapat digunakan untuk mengukur atau mengevaluasi kepuasan pengguna jasa terhadap produk atau jasa dari perusahaan atau organisasi yang bergerak dibidang jasa tertentu dapat diketahui dari perilaku pengguna jasa. Menurut Zeithaml wujud dari perilaku pengguna jasa yang puas sebagai berikut :

1. Loyalty (kesetiaan)
2. Paymore (membayar lebih)
3. External response(respon luar)
4. Internal response.(respon dalam) (Zeithaml, 2017)

2. Pelayanan Melalui Transformasi Digital

Kontek pelayanan publik yang berbasis digital mengutamakan kepentingan-kepentingan umum guna memajukan hubungan masyarakat, mengurangi waktu yang diperlukan untuk mempublikasikan dan menyenangkan Masyarakat umum. Moenir (1992) menyatakan bahwa pelayanan publik dilakukan oleh individu atau kelompok orang berdasarkan faktor-faktor kunci untuk melayani kepentingan orang lain sesuai dengan

haknya melalui sistem, prosedur dan metode tertentu yang menunjukkan bahwa itu adalah suatu kegiatan. Pelayanan publik didefinisikan sebagai pelayanan (melayani) kebutuhan individu atau komunitas yang tertarik pada suatu organisasi, mengikuti aturan dan prosedur dasar yang ditetapkan. (Agustina, 2021).

Menurut Westermen dan Bonnet (2011), transformasi digital adalah proses perubahan organisasi yang melibatkan manusia, strategi, struktur melalui penggunaan teknologi digital dan model bisnis yang menyesuaikan guna meningkatkan kinerja organisasi. Melalui digitalisasi diharapkan akan meningkatkan kualitas pelayanan kepada Masyarakat di Kecamatan Kulo khususnya dalam pelayanan administrasi kependudukan.

Transformasi digital layanan publik tidak hanya mencakup digitalisasi data; hal ini juga melibatkan transformasi sistem teknologi informasi yang sudah ketinggalan zaman menjadi sistem yang cukup fleksibel untuk merespons perubahan cepat dalam permintaan layanan publik. Bagi organisasi layanan publik, keberhasilan transformasi digital dapat dikaitkan dengan kemampuan untuk mengubah organisasi yang saat ini beroperasi secara tidak efisien menjadi organisasi yang dapat melakukannya secara efektif. Proyek ini dimungkinkan karena perkembangan ekosistem teknologi informasi yang semakin fleksibel dan inovatif, serta kemampuan membuat rangkuman data yang terintegrasi untuk pengambilan keputusan strategis berdasarkan data secara akurat dan tepat waktu. Transformasi digital menjadi pendorong

utama inovasi dan produktivitas dalam pemberian layanan publik, dengan pemberian layanan publik sebagai prioritas utama yang harus diakui seiring dengan kemajuan teknologi karena memberikan manfaat bagi populasi global. Penyelenggaraan Pelayanan Publik ini diberikan dalam ketentuan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik untuk mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik dan merupakan efektivitas dari fungsi-fungsi pemerintahan sendiri. Prosedur yang jelas dan tepat waktu merupakan tanda bahwa masyarakat berkomitmen untuk menerima layanan publik yang berkualitas dan bahwa pemerintah daerah mempunyai tanggung jawab untuk melakukannya. Hal ini merupakan syarat bagi pemerintah untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas. (Sitti Rahmatyah & Elsa, 2024)

Inovasi program identitas kependudukan digital di Indonesia dan upaya meningkatkan kualitas pelayanan kependudukan di kabupaten Sidenreng Rappang. Hasil analisis peningkatan inovasi program identitas kependudukan digital merupakan solusi atas beberapa masalah dalam pengelolaan dokumen kependudukan, seperti hilangnya data kependudukan, kerusakan dokumen kependudukan, atau pemalsuan dokumen kependudukan yang dimiliki oleh Masyarakat. Hal inilah yang dapat menghambat akses masyarakat terhadap layanan kependudukan. Selain itu, proses manual dalam pengurusan dokumen kependudukan seringkali memakan waktu dan tidak efisien, serta kurangnya aksesibilitas layanan kependudukan bagi masyarakat di berbagai wilayah di Indonesia.

Namun, penerapan program identitas kependudukan digital juga dihadapkan pada tantangan kurangnya pemahaman teknologi di kalangan masyarakat, terutama di kalangan lansia atau masyarakat dengan tingkat literasi digital yang rendah.

Pelayanan Administrasi melalui transformasi digital merupakan fondasi yang vital bagi banyak organisasi modern. Dengan mengintegrasikan teknologi informasi, proses bisnis, dan sumber daya manusia, sistem informasi menciptakan lingkungan yang memungkinkan pengambilan keputusan yang lebih baik, efisiensi operasional, dan inovasi berkelanjutan.

Selain membantu pengambilan keputusan dan mengendalikan operasional, transformasi digital juga memfasilitasi komunikasi, kolaborasi, dan pertukaran informasi antarbagian dalam suatu organisasi. Hal ini memungkinkan organisasi untuk merespons lebih cepat terhadap perubahan pasar, mengoptimalkan sumber daya, dan meningkatkan daya saing.

Namun, untuk mencapai potensi penuhnya, digitalisasi harus dirancang, diimplementasikan, dan dikelola dengan cermat. Ini melibatkan pemahaman yang mendalam tentang kebutuhan organisasi, infrastruktur teknologi yang sesuai, dan prinsip-prinsip manajemen yang efektif. Dengan demikian, digitalisasi dalam melakukan pelayanan bukan hanya sekadar kumpulan perangkat lunak dan perangkat keras, tetapi sebuah ekosistem yang mendukung pencapaian tujuan organisasi secara keseluruhan.

Pada administrasi sub dasarnya sistem kependudukan sistem dari sistem informasi merupakan administrasi negara, yang mempunyai peranan penting dalam pemerintahan dan pembangunan. Penyelenggaraan administrasi kependudukan diarahkan pada pemenuhan hak asasi setiap orang di bidang pelayanan administrasi kependudukan, pemenuhan data statistik kependudukan secara nasional, regional, dan lokal serta dukungan terhadap pembangunan sistem administrasi kependudukan guna meningkatkan pemberian pelayanan publik tanpa diskriminasi. Pemanfaatan atau implementasi teknologi informasi dalam kegiatan operasional organisasi akan memberikan dampak yang cukup signifikan bukan hanya dari efektivitas dan efisiensi kerja tetapi juga terhadap budaya kerja baik secara personal, antar unit, maupun keseluruhan institusi (Rezky Aprilia, 2020).

Teknologi informasi dan komunikasi sekarang sudah berkembang semakin maju. Masyarakatpun dituntut untuk paham dan menyesuaikan dengan perkembangan jaman. Sistem informasi mempunyai arti penting dalam berbagai sektor dan bidang, diantaranya instansi pemerintah seperti kantor kecamatan dapat menggunakan sistem informasi dalam pemberian layanan untuk menciptakan layanan yang lebih cepat, efisien, dan transparan.

Sebuah aplikasi pelayanan publik dapat memudahkan masyarakat memperoleh informasi pelayanan berbasis IT dan masyarakat dapat mengakses dimanapun selama terhubung ke internet (A. Puspita Sari,

2021). Penerapan aplikasi pelayanan publik berbasis teknologi informasi (TI) membawa banyak manfaat bagi masyarakat. Pertama-tama, dengan adanya aplikasi tersebut, informasi mengenai berbagai layanan publik dapat diakses dengan mudah dan cepat oleh masyarakat. Mereka tidak perlu lagi datang ke kantor pelayanan atau menghubungi berbagai instansi pemerintah untuk mendapatkan informasi yang mereka butuhkan.

Selain itu, aplikasi pelayanan publik juga memungkinkan masyarakat untuk melakukan berbagai transaksi atau pengajuan layanan secara online. Contohnya, pengajuan surat izin, pembayaran pajak, atau pendaftaran kegiatan tertentu dapat dilakukan melalui aplikasi tersebut. Hal ini meminimalisir birokrasi dan menghemat waktu serta tenaga masyarakat.

Tidak hanya itu, keberadaan aplikasi pelayanan publik juga memungkinkan masyarakat untuk memberikan umpan balik atau melaporkan masalah secara langsung melalui platform tersebut. Hal ini dapat membantu pemerintah atau instansi terkait untuk meningkatkan kualitas layanan mereka berdasarkan respons dan kebutuhan masyarakat secara langsung.

Peningkatan kualitas pelayanan administrasi melalui transformasi digitalisasi dalam konteks pelayanan publik dimana transformasi digital berarti mengubah cara pemerintah memberikan layanan kepada masyarakat dengan memanfaatkan teknologi digital. Transformasi digital bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan kualitas pelayanan publik.

Mardiyanto (2020), seorang pakar administrasi publik dari Universitas Gadjah Mada, menyatakan bahwa transformasi digital merupakan kunci untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Menurutnya, transformasi digital dapat meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan akuntabilitas pelayanan administrasi kependudukan. Mardiyanto juga menekankan pentingnya peran pemerintah dalam menyediakan infrastruktur digital yang memadai dan melakukan edukasi kepada masyarakat tentang penggunaan layanan administrasi kependudukan digital.

A. Penelitian Terdahulu

Berdasarkan hasil penelusuran penelitian terdahulu melalui google scholar, ditemukan beberapa hasil penelitian yang berkaitan dengan penelitian ini sebagai berikut :

No	Nama/Tahun/Judul	Metode	Temuan Penelitian	Perbedaan
1.	(Nugraha, 2018) E-Government dan Pelayanan Publik (Studi Tentang Eleman Sukses Pengembangan E-Government Di Pemerintah Kabupaten Sleman)	Kualitatif Deskriptif	Terdapat tiga elemen sukses yang harus dimiliki dan diperhatikan sungguh-sungguh, yaitu support, capacity dan value. Support merupakan elemen pertama dan yang paling krusial yang harus dimiliki oleh Pemerintah. (Nugraha,	Penelitian terkait Implementasi E-Government sedangkan penelitian saya adalah Pelayanan Administrasi

			2018)	kependudukan
2.	(Penelitian et al., 2024) Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Medokan Ayu Kota Surabaya	Kualitatif	Kualitas Pelayanan Publik ditinjau dari indikator-indikator pelayanan yang ada menunjukkan bahwa dimensi Reliability, Assurance, dan Empahty sudah berjalan dengan baik. (Penelitian et al., 2024)	Penelitian ini terkait pelayanan Publik di Kelurahan Medokan Ayu Kota Surabaya sedangka penelitian saya tentang pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan
3.	(Yunaningsih et al., 2021) Upaya Meningkatkan Kualitas Layanan Publik Melalui Digitalisasi	Kualitatif deskripsi	Teknologi dan informasi yang berkembang saat ini seperti <i>artificial intelligent</i> , <i>mobile otonom</i> , dan internet memberikan pengaruh yang sangat besar terhadap kehidupan manusia khususnya dalam hal cara berfikir dan cara	Penelitian ini terkait analisis Pelayanan Publik di DPMPSTP Kota Palembang sedangkan penelitian saya Pelayanan

			bersikap. (Yunaningsih et al., 2021)	Administasi kependudukan di Kantor Kecamatan Kulo
5.	(Ashari & Sallu, 2023) Digitalisasi Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	Kualitatif deskriptif	Implikasi yang dihasilkan seluruh masyarakat yang melakuakun pengurusan dokuman pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil akan dimudahkan dengan penerapan Digitalisasi kualitas layanan public.(Ashari & Sallu, 2023)	Pelayanan Administrsi Kependudukan di Kecamatan Kulo belum berbasis digital
6.	(Sitti Rahmatyah & Elsa, 2024) Transformasi Digital Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan	Kualitatif	Transformasi digital dalam penyelenggaraan pelayanan publik pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Konawe dikatakan saat ini belum berjalan secara maksimal dapat dilihat	Lokasi penelitian dilaksanakan di tingkat kecamatan

	Pencatatan Sipil Kabupaten Konawe		upaya dari instansi dengan menerapkan transformasi digital. (Sitti Rahmatyah & Elsa, 2024)	
7.	(Chen et al., 2021) AI-based self-service technology in public service delivery: User experience and influencing factors	Kuantitatif	Sebagian besar Masyarakat lebih senang dilayani dengan menggunakan aplikasi.	Penelitian ini tentang peningkatan efisiensi kerja dengan memanfaatkan teknologi layanan mandiri berbasis AI

B. Kerangka Konsep

Pelayanan Administrasi Kependudukan pada kantor kecamatan merupakan fondasi yang mendukung efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan layanan publik di tingkat lokal. Dengan adanya transformasi digital yang terintegrasi dengan baik, diharapkan proses administrasi seperti pendaftaran penduduk, penerbitan dokumen kependudukan, dan layanan lainnya dapat dilakukan dengan lebih cepat, tepat, dan efisien. Selain itu, pelayanan administrasi kependudukan yang bertransformasi digital

memungkinkan pemantauan dan evaluasi yang lebih baik terhadap kinerja pelayanan administrasi, sehingga memungkinkan untuk melakukan perbaikan dan peningkatan secara berkelanjutan. Oleh karena itu, penting untuk melakukan penelitian yang mendalam untuk memahami lebih lanjut tentang implementasi, kualitas layanan, dan strategi yang diperlukan untuk memastikan keberhasilan peningkatan pelayanan administrasi kependudukan melalui transformasi digital di kantor kecamatan.

Pelayanan Administrasi pada kantor kecamatan merupakan suatu aspek krusial dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Namun, untuk memastikan keberhasilan implementasi dan penggunaan yang optimal tersebut, perlu dipahami kondisi dan kualitas layanan administrasi yang saat ini ada, strategi yang dapat dilakukan untuk meningkatkan efektivitasnya, serta faktor-faktor yang mempengaruhi adopsi dan penggunaan sistem tersebut. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan berikut:

1. Bagaimanakah peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan melalui transformasi digital di Kantor Kecamatan Kulo?;
2. Faktor-faktor apakah yang memengaruhi kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Kulo?
3. Apa tantangan yang dihadapi dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan melalui transformasi digital di Kantor Kecamatan Kulo?

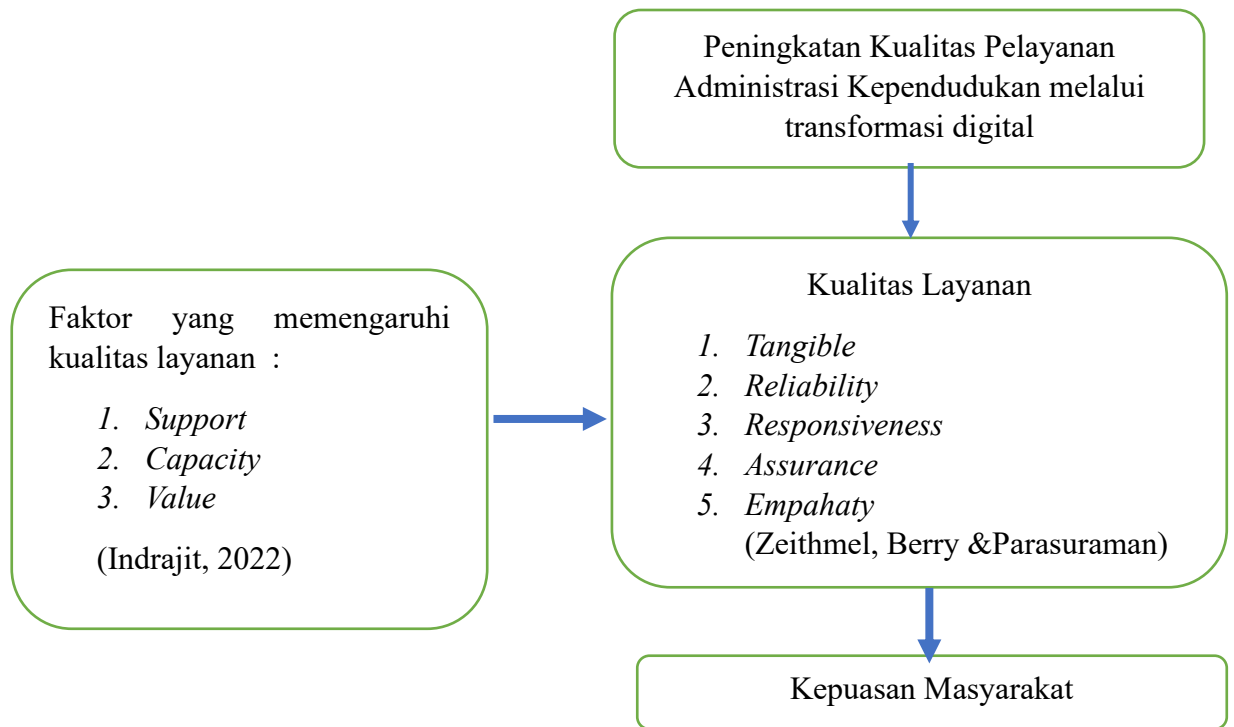
Dengan menjawab pertanyaan-pertanyaan tersebut, diharapkan dapat diperoleh pemahaman yang lebih komprehensif tentang peran dan potensi

peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di tingkat Kecamatan Kulo.

Selain itu, pemahaman yang mendalam tentang kondisi eksisting dan tantangan yang dihadapi dalam pelayanan administrasi di kantor kecamatan akan memberikan landasan yang kuat untuk merancang solusi yang tepat. Dengan adanya sistem informasi yang terintegrasi dengan baik, diharapkan akan tercipta sebuah lingkungan kerja yang lebih terstruktur dan terorganisir, memungkinkan penggunaan sumber daya secara optimal, serta memberikan pelayanan yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Melalui penelitian ini, diharapkan dapat ditemukan rekomendasi-rekomendasi konkret yang dapat diterapkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi di kantor kecamatan. Selain itu, pemahaman yang lebih baik tentang faktor-faktor yang mempengaruhi adopsi dan penggunaan sistem informasi akan memberikan pandangan yang berharga bagi pengambil keputusan dalam mengimplementasikan perubahan dan inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kinerja dan kualitas layanan administrasi di tingkat kecamatan.

Untuk lebih jelasnya kerangka konsep ini, dapat digambarkan dalam bentuk bagan sebagai berikut :



Gambar 2.1 Bagan Kerangka Konsep

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kecamatan Kulo Kabupaten Sidenreng Rappang dan lokasi penelitiannya adalah Kantor Kecamatan Kulo Kabupaten Sidenreng Rappang. Alasan memilih lokasi tersebut sebagai tempat penelitian dikarenakan Kantor Kecamatan Kulo merupakan salah satu tempat pelayanan masyarakat yang harus dipastikan bahwa masyarakat mendapatkan pelayanan prima sesuai pada standar pelayanan.

Selain itu, Memilih Kantor Kecamatan Kulo sebagai lokasi penelitian untuk judul "Peningkatan Kualitas Pelayanan Masyarakat melalui Transformasi Digital" dapat didasarkan pada beberapa alasan berikut:

1. Relevansi Lokasi dengan Topik Penelitian: Kecamatan Kulo adalah tempat yang relevan untuk mengkaji kualitas layanan melalui transformasi digital. Memilih lokasi yang langsung berhubungan dengan subjek penelitian akan memberikan data yang lebih akurat dan kontekstual.
2. Keterjangkauan dan Kemudahan Akses : Lokasi Kecamatan Kulo mungkin memiliki kemudahan akses bagi peneliti, baik dari segi jarak geografis maupun ketersediaan sarana transportasi. Hal ini dapat memudahkan pengumpulan data secara efisien.

3. Tingkat Kesadaran dan Partisipasi Masyarakat: Tingkat kesadaran dan partisipasi masyarakat di Kecamatan Kulo dalam proses administrasi mungkin tinggi, sehingga memudahkan peneliti untuk mendapatkan data dan umpan balik dari masyarakat lokal.
4. Dukungan dari Pihak Kecamatan: Kemungkinan adanya dukungan dari aparat atau pejabat Kecamatan Kulo untuk melaksanakan penelitian. Dukungan ini bisa berupa izin akses, penyediaan data, atau kerjasama dalam proses penelitian.
5. Skala dan Kompleksitas Administrasi: Skala dan kompleksitas menuju transformasi digital di Kecamatan Kulo bisa menjadi representasi yang baik untuk memahami tantangan dan keberhasilan dalam pelayanan administrasi di tingkat kecamatan.
6. Potensi Peningkatan Layanan: Penelitian di Kecamatan Kulo bisa membantu mengidentifikasi area-area yang membutuhkan perbaikan dalam sistem pelayanan administrasi. Hasil penelitian dapat digunakan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik di kecamatan tersebut.
7. Studi Kasus Representatif: Kecamatan Kulo dapat dianggap sebagai studi kasus yang representatif untuk kecamatan-kecamatan serupa di wilayah tersebut atau di Indonesia secara umum, sehingga temuan penelitian bisa diaplikasikan lebih luas.

Dengan mempertimbangkan faktor-faktor tersebut, Kecamatan Kulo menjadi pilihan yang tepat dan strategis untuk melakukan penelitian

mengenai sistem pelayanan administrasi. Adapun waktu penelitian dimulai tanggal 10 Juli 2024 sampai dengan 10 September 2024.

B. Jenis dan Pendekatan Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif deskriptif, yaitu data yang dikumpulkan berbentuk kata-kata, gambar, bukan angka-angka. Menurut Bogdan dan Taylor, sebagaimana yang dikutip oleh Lexy J. Moleong, penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati (Moleong, 2010).

Sementara itu, penelitian deskriptif adalah suatu bentuk penelitian yang ditujukan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan fenomena-fenomena yang ada, baik fenomena alamiah maupun rekayasa manusia (Moleong, 2010).

2. Pendekatan penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif, yaitu data berupa kata-kata dan gambar yang diperoleh dari transkripsi wawancara, catatan lapangan, foto, video-tape, dokumen pribadi, dokumen resmi, memo dan dokumen-dokumen lainnya (Ahmad, 2015).

C. Data dan Sumber Data

1. Data

Data kualitatif menurut Sugiyono (2015) adalah data yang berbentuk kata, skema, dan gambar. Data kualitatif penelitian ini berupa nama dan alamat obyek penelitian. Pengertian data kuantitatif menurut Sugiyono (2015) adalah data yang berbentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan

Berdasarkan pengertian ini, maka data dalam penelitian ini sebagai berikut:

1) Data administrasi kecamatan

Data administrasi kecamatan, seperti jumlah penduduk, jenis layanan administrasi yang disediakan, prosedur administrasi yang ada, dan catatan historis mengenai kualitas layanan administrasi yang telah diberikan.

2) Data kepuasan pengguna

Data survei atau wawancara dengan pengguna layanan administrasi kecamatan untuk menilai kepuasan mereka terhadap layanan yang disediakan, serta mendapatkan umpan balik tentang aspek-aspek yang perlu ditingkatkan.

3) dokumen dan laporan resmi

Dokumen dan laporan resmi dari kantor kecamatan, seperti laporan kinerja, dokumen kebijakan, dan dokumentasi lainnya yang berkaitan dengan penyelenggaraan layanan administrasi.

4) Wawancara dengan petugas administrasi

Wawancara dengan petugas administrasi di kantor kecamatan untuk mendapatkan pemahaman yang lebih dalam tentang proses-proses administrasi yang ada, tantangan yang dihadapi, dan potensi untuk meningkatkan efektivitas layanan.

5) Studi literatur

Studi literatur tentang kualitas pelayanan administrasi di tingkat kecamatan, best practices, dan penelitian terdahulu yang relevan dengan topik penelitian.

2. Sumber data

Menurut Lofland dan Lofland sebagaimana yang telah dikutip oleh Lexy. J. Moleong dalam bukunya yang berjudul Metodologi Penelitian Kualitatif, mengemukakan bahwa sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan, selebihnya berupa data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Berkaitan dengan hal itu pada bagian ini jelas datanya dibagi ke dalam kata-kata dan tindakan, sumber data tertulis, foto dan statistik (Moleong, 2010).

D. Deskripsi Konsep

Peningkatan kualitas pelayanan administrasi di Kantor Kecamatan Kulo Kabupaten Sidenreng Rappang akan diukur dengan 5 dimensi indikator menurut yaitu :

1. *Tangible* (bukti fisik), fasilitas pendukung pelayanan sudah ada, seperti adanya tempat untuk menunggu antrian;

2. *Reliability*(Kehandalan) pegawai menanggapi keluhan masyarakat dan menjalankan prosedur pelayanan sesuai dengan SOP yang berlaku di kantor Kecamatan Kulo;
3. *Responsiveness*(daya tanggap)diartikan sebagai pelayan publik yang memberikan pelayanan prima kepada Masyarakat;
4. *Assurance* (Jaminan) pegawai dalam melayani masyarakat terkait dengan jaminan tepat waktu perlu diperbaiki agar masyarakat dapat mengambil berkas yang di urus sesuai waktu yang ditentukan. Namun sikap pegawai terhadap kebutuhan masyarakat masih harus ditingkatkan;
5. *Empahaty* (Empati), yaitu pegawai yang berhasil menunjukkan kualitas pelayanan dengan memberikan pelayanan yang tulus, serta pedulimemberi perhatian kepada masyarakat dan tidak melakukan tindakan diskriminatif, sehingga dapat memberikan dorongan dan dukungan kepada masyarakat yang melakukan pelayanan. (Sitti Rahmatyah & Elsa, 2024).
6. Kapasitas Pelayanan merujuk pada kemampuan suatu organisasi atau sistem untuk memberikan layanan kepada pengguna atau pelanggan dalam jumlah dan kualitas tertentu dalam jangka waktu yang ditentukan. Kapasitas ini mencakup berbagai aspek, termasuk sumber daya manusia (jumlah dan keterampilan staf), fasilitas fisik (ruang dan peralatan), serta teknologi yang digunakan untuk mendukung penyampaian layanan. Kapasitas yang memadai memastikan bahwa layanan dapat diberikan secara efisien dan efektif tanpa menimbulkan penundaan atau penurunan kualitas.

7. Dukungan Pelayanan adalah segala bentuk bantuan dan sumber daya yang diberikan untuk memastikan bahwa pelayanan dapat disampaikan dengan baik. Ini dapat mencakup dukungan teknis, pelatihan bagi staf, penyediaan informasi yang relevan, serta sistem manajemen yang efektif. Dukungan ini penting untuk memastikan bahwa penyedia layanan memiliki semua yang mereka butuhkan untuk menjalankan tugas mereka dengan baik, serta untuk mengatasi masalah atau tantangan yang mungkin timbul selama proses pelayanan.
8. Nilai Pelayanan mengacu pada manfaat atau kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan atau pengguna dari layanan yang diberikan. Nilai ini dapat diukur dari berbagai perspektif, termasuk kualitas layanan, kecepatan, keramahan, kehandalan, dan seberapa baik layanan tersebut memenuhi kebutuhan atau harapan pelanggan. Nilai yang tinggi dalam pelayanan biasanya berkontribusi pada kepuasan pelanggan yang lebih besar, loyalitas, dan reputasi positif bagi penyedia layanan.

E. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data berdasarkan tekniknya, yaitu melalui wawancara, observasi dan dokumentasi.

1. Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil (Widoyoko, 2012).

Teknik pengumpulan data ini mendasarkan diri pada laporan tentang diri sendiri atau self-report, atau setidaknya pada pengetahuan dan atau keyakinan pribadi. Sutrisno Hadi (1986) mengemukakan bahwa anggapan yang perlu dipegang oleh peneliti dalam menggunakan metode interview dan juga survey (angket) adalah sebagai berikut (Hadi, 2016)

- a. Bahwa subyek (informan) adalah orang yang paling tahu tentang dirinya sendiri.
- b. Bahwa apa yang dinyatakan oleh subyek kepada peneliti adalah benar dan dapat dipercaya.
- c. Bahwa interpretasi subyek tentang pertanyaan-pertanyaan yang diajukan peneliti kepadanya adalah sama dengan apa yang dimaksudkan oleh peneliti.

Wawancara dapat dilakukan secara terstruktur maupun tidak terstruktur, dan dapat dilakukan melalui tatap muka (*face to face*) maupun dengan menggunakan telepon. Melalui teknik ini, peneliti mengambil data-data dengan melakukan wawancara dengan Pemerintah Kecamatan, masyarakat dan staf khususnya yang menangani pelayanan administrasi penduduk. Adapun yang menjadi informan adalah sebagai berikut :

NO.	NAMA	JABATAN
1.	Irwin Hatibu, ST,.M.Si.	Sekretaris Camat
2.	Syafruddin, S.IP.	Kasi Pelayanan Umum

3.	Hada, A.Md.	Operator KTP
4.	Kasriyana, S.AP.	Staf Seksi Pelayanan Umum
5.	Umar	Masyarakat
6.	Uci	Masyarakat

2. Observasi

Observasi sebagai teknik pengumpulan data mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain, yaitu wawancara dan survey. Kalau wawancara dan survey selalu berkomunikasi dengan orang, maka observasi tidak terbatas pada orang, tetapi juga obyek-obyek alam yang lain. Sugiyono (2014) mengemukakan bahwa, observasi merupakan suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua di antara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan (Sugiyono, 2014).

Tujuannya adalah untuk mendapatkan informasi yang mendukung analisis serta interpretasi data. Dalam observasi non partisipatif peneliti tidak berpartisipasi secara langsung dalam rutinitas subjek penelitian, namun mengamati apa yang mereka lakukan, mendengarkan apa yang mereka katakan dan menanyai orang-orang lainnya disekitar mereka selama jangka waktu tertentu. Instrumen riset yang digunakan berupa panduan pengamatan dalam bentuk *check list*, yaitu alat bantu mencatat tiap-tiap peristiwa yang dianggap penting dan berhubungan dengan aspek penelitian. Pada tahapan ini peneliti akan mencari informasi tentang data

yang terkait mengenai proses pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Kulo.

3. Survey

Teknik survei dalam penelitian kualitatif bertujuan untuk menggali informasi mendalam mengenai pengalaman, pandangan, dan persepsi responden terhadap suatu fenomena atau topik tertentu. (Sukamadinata, 2013).

Teknik survey dalam penelitian ini dilakukan dengan membagikan pertanyaan kepada masyarakat untuk mengetahui peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan melalui transformasi digital di Kantor Kecamatan Kulo.

F. Teknik Analisis Data

Penelitian ini adalah deskriptif, dengan mencari data dan menyusun secara sistematis, data yang diperoleh dari hasil wawancara. Teknik analisis data Menurut (Sugiyono, 2019) pertanyaan ini digunakan untuk mengukur pendapat, sikap, persepsi seseorang atau individu tentang fenomena sosial (Sugiyono., 2019). Pertanyaan yang diberikan ini membuat data dan persentase setiap pada setiap jawaban.

Analisis data yang digunakan adalah metode deskriptif analitik, yaitu mendeskripsikan data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka. Data yang berasal dari naskah, wawancara, catatan lapangan, dokumen, dan sebagainya, kemudian dideskripsikan sehingga dapat memberikan kejelasan terhadap kenyataan atau realitas (Sudarto, 2017). Analisis data dalam penelitian

kualitatif dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan, selama di lapangan dan setelah selesai di lapangan.

Ada tiga alur yang digunakan dalam analisis data penelitian ini yaitu sebagai berikut (Usman, 2019):

1. Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data “kasar” yang muncul dari catatan lapangan. Reduksi dilakukan sejak pengumpulan data, dimulai dengan membuat ringkasan, mengkode, menelusuri tema, menulis memo, dan lain sebagainya, dengan maksud menyisihkan data atau informasi yang tidak relevan, kemudian data tersebut diverifikasi.
2. Penyajian data adalah pendeskripsian sekumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian data kualitatif disajikan dalam bentuk teks naratif, dengan tujuan dirancang guna menggabungkan informasi yang tersusun dalam bentuk yang padu dan mudah dipahami.
3. Penarikan kesimpulan atau verifikasi merupakan kegiatan akhir penelitian kualitatif. Peneliti harus sampai pada kesimpulan dan melakukan verifikasi, baik dari segi makna maupun kebenaran kesimpulan yang disepakati oleh tempat penelitian itu dilaksanakan. Makna yang dirumuskan peneliti dari data harus diuji kebenaran, kecocokan, dan kekokohnya. Peneliti harus menyadari bahwa dalam mencari makna, ia harus menggunakan pendekatan emik, yaitu dari kacamata key information, dan bukan penafsiran makna menurut pandangan peneliti (pandangan etik).

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Kecamatan Kulo adalah salah satu Kecamatan termuda di Kabupaten Sidenreng Rappang yang merupakan pemekaran dari Kecamatan Panca Rijang. Berdasarkan letak geografis, di sebelah timur Kecamatan Kulo berbatasan dengan Kecamatan Panca Rijang, sebelah barat berbatasan langsung dengan Kabupaten Pinrang. Disebelah Selatan berbatasan dengan Kecamatan Baranti dan sebelah utara berbatasan dengan Kabupaten Enrekang. Kecamatan Kulo memiliki luas 74,51 Km² atau sekitar 3, 89 persen dari total luas Kabupaten Sidenreng Rappang. (Megawati, 2014)

Kantor Kecamatan Kulo merupakan pusat administrasi pemerintahan di Kecamatan Kulo yang berada di Jalan Pangeran Diponegoro No. 7 Kulo. Kecamatan Kulo dibawah oleh Camat dan dibantu oleh 5 Kepala Seksi, 2 Kepala Sub Bagian, 3 Staf dan 10 Tenaga Non ASN. Kantor Kecamatan Kulo merupakan tempat penyelenggaraan layanan publik untuk Masyarakat setempat seperti layanan kependudukan, administrasi surat menyurat perizinan dan berbagai kebutuhan administrasi lainnya. Secara fisik Kantor Kecamatan Kulo memiliki fasilitas yang cukup memadai dalam memberikan pelayanan kepada Masyarakat. Kantor Kecamatan Kulo menjadi salah satu tempat pelaksanaan berbagai kegiatan pemerintahan dan kemasyarakatan, seperti Rapat Koordinasi dengan Pemerintah Desa maupun Pemerintah Kabupaten, sosialisasi program pemerintah dan kegiatan penyuluhan Masyarakat. Sebagai pusat pemerintahan kecamatan, kantor

ini memiliki peran penting dalam memastikan pelayanan yang cepat, efisien, dan transparan untuk mendukung kebutuhan masyarakat Kulo. (Megawati, 2014)

B. Hasil Penelitian

1. Peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Kulo

Data yang disajikan berikut ini merupakan hasil wawancara peneliti dengan informan pada kantor Kecamatan Kulo. Pertanyaan wawancara dikembangkan berdasarkan teori kualitas layanan yang terdiri atas

- 1) *tangible*
- 2) *reliability*,
- 3) *responsiveness*,
- 4) *assurance*,
- 5) *empathy (Zeithmel, Berry & Parasuraman)*.

Berikut pemaparan peneliti dari hasil wawancara dengan informan yang ada di Kantor Kecamatan Kulo.

1) *Tangible* (Keberwujudan)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Irwin Hatibu (Sekretaris Camat), terkait ketampakan fisik sebagai salah satu faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Kulo, beliau peneliti mengajukan pertanyaan tentang ketampakan fisik di kantor Kecamatan Kulo, informan menyatakan bahwa :

“fasilitas seperti ruang tunggu dan meja layanan sudah memadai dan nyaman digunakan, meskipun beberapa responden mengharapkan peningkatan dalam hal perawatan dan tata letak yang lebih optimal. peralatan yang digunakan dalam pelayanan

administrasi kependudukan dinilai baik oleh masyarakat, meskipun ada yang menyoroti keterbatasan jumlah perangkat yang tersedia. Selain itu, petunjuk dan informasi yang ada di kantor camat cukup jelas dan membantu mereka dalam mengurus administrasi”

Pertanyaan yang sama kami juga ajukan kepada informan Hada (Operator KTP) menyatakan bahwa :

“Beberapa perangkat masih perlu peningkatan dalam hal perbaikan alat Perekaman E-KTP guna menunjang peningkatan pelayanan. Selain itu perbaikan alat secara berkala sangat diperlukan. Ruang pelayanan juga perlu ditingkatkan seperti pengadaan AC agar memberikan kenyamanan bagi petugas dan masyarakat”

Dari perspektif masyarakat, Umar menyatakan bahwa :

“peralatan masih kurang memadai terutama ruangan yang cukup sempit dan pendingin ruangan tidak memadai, selain itu faktor jaringan maupun fasilitas yang tersedia juga cukup menjadi kendala dalam memaksimalkan pelayanan kepada masyarakat. Terkait petunjuk dan informasi yang ada di Kantor Kecamatan Kulo mudah dipahami namun sulit dilaksanakan karena pengantar kelahiran penduduk yang tidak bisa diberikan apabila ada warga yang baru datang dari daerah lain namun tidak memiliki dokumen kependudukan”

2) Reliability (Keandalan)

Dalam dimensi keandalan, Syafruddin (Kasi Pelayanan Umum) menegaskan bahwa :

“pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Kulo sudah berjalan cukup optimal, dengan keluhan yang relatif minim terkait kesalahan dalam proses administrasi. Meskipun demikian, pemberian pelayanan kepada masyarakat yang melaporkan pernah mengalami kesalahan dalam dokumen atau keterlambatan dalam pelayanan. Secara keseluruhan, dokumen yang dibutuhkan oleh masyarakat selalu tersedia dan akurat, dengan kecepatan pelayanan yang diberikan oleh pihak kecamatan”.

Namun, informan dari unsur masyarakat seperti Umar mengungkapkan bahwa :

“pelayanan administrasi kependudukan belum optimal karena jaringan yang kadang bermasalah, peralatan yang tidak memadai, persetujuan Kabupaten yang sering terlambat”

3) *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber Kasriyana (Staf Pelayanan Umum) menyatakan bahwa :

“kami sebagai petugas pelayanan cepat tanggap dalam merespon keluhan dari Masyarakat dengan memberikan solusi dari kendala yang mereka dapatkan dalam melakukan pengurusan administrasi. Kami responsif pertanyaan dan permintaan masyarakat. Masalah yang dihadapi masyarakat dalam proses administrasi juga diselesaikan dengan cepat oleh petugas, yang menunjukkan tingkat ketanggapan yang baik”

Namun, hal berbeda disampaikan oleh informan atas nama Umar menyatakan bahwa :

“petugas cukup responsif dalam memberikan penjelasan kepada masyarakat dan juga memberikan bantuan yang memadai dalam membantu masyarakat yang mengalami kesulitan meskipun kecepatan pelayanan kadang terhambat oleh jaringan yang sering bermasalah. “

4) *Assurance* (Jaminan)

Dalam hal jaminan, peneliti menanyakan terkait apakah ada jaminan dokumen dan data kependudukan. Informan kami Hada (Operator KTP) menyebutkan bahwa

“petugas telah dilatih untuk mengoperasikan alat perekaman KTP yang menggunakan jaringan dan teknologi yang digunakan. Dokumen yang mereka serahkan disimpan dengan baik oleh petugas di Kantor Kecamatan Kulo. Petugas juga dinilai memberikan penjelasan yang jelas dan lengkap mengenai proses administrasi, yang menambah rasa aman masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan. Sikap profesionalisme kami utamakan dalam memberikan jaminan atas dokumen yang dibawa oleh masyarakat. Transparansi keamanan dan perlindungan data pribadi adalah prioritas dari petugas pelayanan”.

Menurut pendapat Masyarakat, seperti uci, menyatakan bahwa :

“merasa yakin dokumen yang diserahkan kepada petugas akan disimpan dengan baik. Semua dokumen yang dibutuhkan selalu tersedia dan akurat. Terkait dengan kecepatan pelayanan, petugas cepat dalam melakukan pelayanan”

5) *Empathy* (Empati)

Penjelasan terkait perhatian yang ditunjukkan oleh petugas pelayanan di kantor Kecamatan Kulo, dijelaskan oleh Sekretaris Camat (Irwin Hatibu) bahwa :

“petugas di Kantor Kecamatan Kulo menunjukkan sikap ramah dan peduli terhadap kebutuhan mereka. Dalam menangani masalah spesifik, informan menyatakan bahwa petugas memiliki pemahaman yang baik dan mampu memberikan solusi yang sesuai. Selain itu, ada upaya dari petugas untuk memastikan kepuasan mereka terhadap layanan yang diberikan. Dukungan yang diberikan selama proses administrasi juga dinilai positif, dan bahwa mereka merasa terbantu dalam setiap langkah proses administrasi”

Dalam aspek empati, peneliti melakukan wawancara kepada informan Kasi Pelayanan Umum (Syafuruddin) menyatakan bahwa :

“petugas di Kantor Kecamatan Kulo menunjukkan sikap yang sangat peduli, ramah dan penuh sopan santun dalam melayani masyarakat. Kemampuan petugas dalam memahami dan menangani masalah yang dihadapi masyarakat sangat memadai dan mendukung. Terkadang petugas pelayanan meminta no. HP masyarakat yang mengurus dengan tujuan akan melakukan survey terkait pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Kecamatan Kulo”

Lebih lanjut wawancara dengan Umar menyatakan bahwa beberapa masyarakat merasa cukup puas dengan perhatian yang diberikan oleh petugas pelayanan, mereka ramah, professional dan selalu memberikan solusi serta dukungan atas permasalahan yang mereka hadapi

Secara umum ketanggapan petugas dan fasilitas yang memadai di Kantor Kecamatan Kulo telah meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan, terutama dalam aspek keandalan, daya tanggap, dan keberwujudan fasilitas. Namun, tantangan terkait responsivitas dalam menghadapi gangguan teknis dan perlunya peningkatan sosialisasi terkait keamanan data pribadi masih menjadi pekerjaan rumah. Dukungan kepada masyarakat yang kurang melek teknologi juga perlu diperhatikan agar pelayanan lebih inklusif.

2. Faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Kulo

Data yang disajikan berikut adalah hasil penelitian berdasarkan wawancara yang telah dilakukan dengan para narasumber terkait faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Kulo, yang didasarkan pada teori Support, Capacity, dan Value menurut Indrajit (2022)

1) *Support* (Dukungan)

Dari hasil wawancara dengan Irwin Hatibu (Sekretaris Camat), terkait dukungan yang memadai dari pemerintah dan kemudahan dalam melayani Masyarakat menyatakan bahwa :

“dukungan dari pemerintah daerah terhadap peningkatan kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Kulo sangat signifikan. Pemerintah daerah telah menyediakan anggaran yang cukup untuk pemeliharaan perangkat teknologi, serta memberikan pelatihan kepada petugas pengoprerasian peralatan. masih ada ruang untuk peningkatan dalam hal dukungan teknis berkelanjutan dari pihak eksternal, seperti perusahaan penyedia teknologi, untuk memastikan sistem berfungsi optimal tanpa gangguan besar.”

Dalam wawancara dengan Masyarakat (uci) menyatakan bahwa :

“Dukungan yang diberikan oleh petugas pelayanan di Kantor Kecamatan Kulo umumnya dinilai memadai. Ketika menghadapi kesulitan, masyarakat merasa mendapatkan bantuan teknis yang cukup cepat dan efisien. Informasi yang tersedia terkait prosedur administrasi juga dinilai jelas dan mudah diakses, dengan beberapa responden menyatakan bahwa mereka sering mendapatkan pembaruan atau informasi terbaru terkait layanan administrasi kependudukan”,

Para informan menyadari adanya peningkatan layanan, namun menggarisbawahi bahwa dukungan sosial, seperti informasi atau panduan penggunaan digitalisasi, masih kurang. Hal ini membuat beberapa warga, terutama yang tidak terbiasa dengan teknologi, merasa kesulitan dalam memanfaatkan layanan secara maksimal.

Lebih lanjut informan dari Masyarakat (Umar) menyatakan bahwa :

Petugas pelayanan, mendukung dalam proses administrasi kependudukan. Petugas cukup membantu baik terkait dengan blangko pelayanan maupun kekurangan kelengkapan pengurusan administrasi kependudukan, petugas cepat tanggap menghubungi pihak Pemerintah Desa. Terkait penyediaan informasi, informan menyatakan informasi tersedia melalui papan informasi dan pembaharuan informasi terkait layanan administrasi kependudukan sering dilakukan dan diarahkan pengaktifan aplikasi.”

2) Capacity (Kapasitas)

Peneliti mengajukan pertanyaan terkait kapasitas dan kemampuan staf dalam menangani jumlah permintaan layanan kependudukan dan kebutuhan Masyarakat, apakah efektif dalam memberikan pelayanan dalam mempecepat proses administrasi kependudukan serta ketersediaan sumber daya yang mendukung pelayanan administrasi kependudukan, Syafruddin (Kasi Pelayanan Umum) selaku informan menegaskan bahwa :

“ meskipun keterbatasan petugas di Kantor Kecamatan Kulo, namun petugas telah mendapatkan pelatihan memadai untuk menggunakan sistem digital, meskipun ia mengakui bahwa beberapa gangguan teknis, seperti sistem yang tiba-tiba lambat, kadang menghambat proses. Terkait kapasitas staf dalam menangani jumlah permintaan layanan administrasi. petugas cukup memadai dan cukup efektif untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, meskipun ada beberapa yang merasa bahwa penambahan jumlah petugas dapat lebih mempercepat proses administrasi. Pelayanan dinilai cukup efektif dalam mempercepat proses administrasi, dan sumber daya yang tersedia dianggap cukup memadai untuk mendukung pelayanan, meskipun ada yang mengharapkan peningkatan dalam hal kualitas peralatan dan teknologi”

Informan Hada (Operator KTP) juga menyampaikan bahwa jumlah petugas yang sangat kurang untuk menangani beban kerja saat ini, tetapi pada saat jam-jam sibuk atau ketika terjadi masalah teknis, kapasitas timnya terasa terbatas.

Lebih lanjut informan dari masyarakat (Umar), menyampaikan bahwa

“kemampuan petugas mampu dalam menangani jumlah permintaan layanan kependudukan meskipun masih kurang efektif dalam mempercepat proses administrasi karena alat yang sering rusak dan jaringan yang tidak stabil. Kurangnya ketersediaan sumber daya terutama fasilitas jaringan peralatan dan ruangan. Perlu ada perbaikan lebih lanjut dalam kecepatan pelayanan”

Uci menambahkan bahwa beberapa kali ia mengalami kendala saat sistem tidak berjalan dengan baik, yang menunjukkan bahwa kapasitas teknologi masih perlu ditingkatkan agar lebih andal.

3) *Value* (Nilai)

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan tentang seberapa puas dengan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Kulo,

penilaian terkait efisiensi dan efektifitas serta manfaat yang dari pelayanan konvensional, informan (Syafuruddin) menyatakan bahwa:

“puas dengan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Kulo, dengan mayoritas merasa bahwa layanan yang diberikan telah memenuhi kebutuhan dan harapan mereka. Pelayanan dinilai efisien dan efektif, meskipun ada beberapa responden yang menyatakan bahwa layanan konvensional sebelumnya juga memberikan manfaat tertentu. Meskipun transformasi digital dinilai positif, informan masih merasakan keuntungan dari prosedur konvensional yang mungkin lebih sederhana bagi sebagian kelompok masyarakat.

Dari dimensi nilai, baik pejabat kecamatan maupun masyarakat sepakat bahwa pelayanan administrasi kependudukan memberikan manfaat yang lebih besar dibandingkan sistem manual sebelumnya. Kasriyana (Staf Seksi Pelayanan Umum) menjelaskan bahwa

“dengan adanya digitalisasi membantu mempercepat proses pelayanan, mengurangi antrian, dan memberikan kepuasan lebih bagi masyarakat. Namun, ia juga mencatat bahwa nilai yang dirasakan masyarakat berbeda-beda tergantung pada tingkat pemahaman mereka terhadap teknologi”

Namun hal berbeda dikemukakan oleh informan dari masyarakat (Umar) menyatakan bahwa

“kurang puas terhadap layanan kependudukan di Kantor Kecamatan Kulo. Dengan alasan jaringan yang seharusnya menjadi prioritas dalam pelayanan digital sering sekali menjadi kendala. Pemenuhan kebutuhan pelayanan kadang terhambat. Belum efektifnya pelayanan administrasi karena masih menunggu persetujuan dari dinas terkait. Terkait pelayanan yang bersifat konvensional dirasa memberi manfaat karena meskipun tidak ke dinas terkait, dokumen kependudukan bisa diproses di Kecamatan”

Dari hasil wawancara ini, dapat disimpulkan bahwa dukungan (support) dari pemerintah daerah cukup signifikan, meskipun perlu ada peningkatan dalam hal bantuan teknis dari pihak eksternal. Kapasitas (capacity) baik dari segi SDM maupun teknologi secara umum memadai, namun perlu ditingkatkan lagi terutama dalam menghadapi gangguan teknis yang sering terjadi. Nilai (value) pelayanan yang dirasakan masyarakat menunjukkan peningkatan kepuasan, terutama dalam hal kecepatan dan kemudahan akses, tetapi tantangan masih ada dalam memastikan layanan ini dapat diakses dengan baik oleh seluruh lapisan masyarakat, termasuk mereka yang kurang menguasai teknologi.

3. Tantangan yang dihadapi dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan melalui transformasi digital di Kantor Kecamatan Kulo

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan tentang tantangan yang dihadapi dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Kulo. Peneliti mengajukan pertanyaan terkait kendala mendukung peningkatan kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Kulo.

Informan Kasi Pelayanan Umum Syafruddin menyatakan bahwa :

“kondisi peralatan untuk perekaman eKTP di kantor Kecamatan Kulo seringkali mengalami kerusakan, keterbatasan alat dan jaringan yang sering bermasalah menyebabkan kami dan petugas pelayanan sedikit mengalami kesulitan dalam melayani masyarakat yang melakukan perekaman eKTP. Untuk perangkat komputer yang mendukung perekaman e-KTP juga kurang memadai”

Pertanyaan terkait kondisi peralatan berupa perangkat komputer, jaringan apakah cukup memadai dalam mendukung peningkatan kualitas

pelayanan di Kantor Kecamatan Kulo, informan dari kalangan masyarakat

(Umar) menyatakan bahwa :

“teknologi yang digunakan untuk melakukan pelayanan kepada masyarakat kurang memuaskan baik dari segi jaringan maupun fasilitas yang tersedia. Ruang pelayanan juga tidak dilengkapi dengan AC sehingga masyarakat yang mengurus terkadang merasa kurang nyaman.”

Lebih lanjut peneliti mengajukan pertanyaan tentang apakah petugas pelayanan sudah mendapatkan pelatihan. Informan menyatakan bahwa

“petugas telah dilatih untuk mengoperasikan alat perekaman KTP yang menggunakan jaringan dan teknologi yang digunakan. Namun hanya beberapa staf yang bisa mengoperasikan peralatan yang ada. Jarangnya pelatihan bagi staf mengakibatkan pemahaman dan kenyamanan dalam mengoperasikan peralatan terbatas. Bahkan ada yang merasa takut dan salah saat menggunakan aplikasi ”.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan menunjukkan bahwa salah satu tantangan dalam transformasi digital di Kantor Kecamatan Kulo adalah kondisi peralatan khususnya alat perekaman e-KTP sering sekali bermasalah baik dari segi jaringan maupun dari segi server. Ketersediaan peralatan komputer dan jaringan internet, masih belum mencukupi untuk mendukung pelayanan di Kantor Kecamatan Kulo. Seringnya gangguan koneksi internet menyebabkan proses pelayanan menjadi lambat dan kurang efisien. Selain gangguan koneksi internet kendala yang dihadapi dalam pelayanan kependudukan adalah lambatnya persetujuan penerbitan dari instansi terkait.

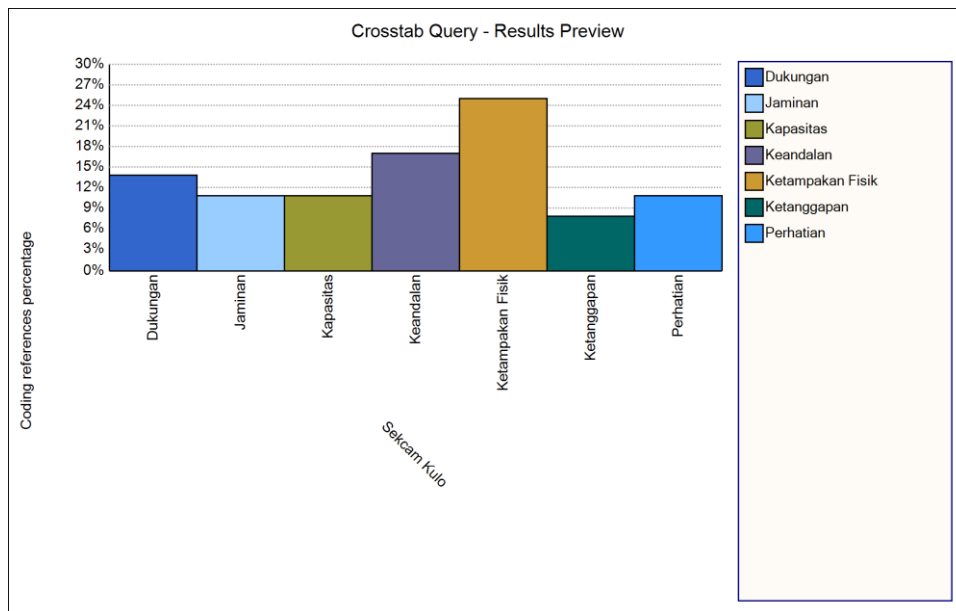
Selain peralatan dan koneksi jaringan, tantangan juga muncul dari keterbatasan keterampilan teknologi pada sumber daya manusia. Sebagian besar staf tidak memiliki pengetahuan yang cukup untuk mengoperasikan

sistem digital dengan lancar. Meski beberapa pelatihan telah diberikan, cakupannya masih terbatas dan tidak mendalam, menyebabkan staf merasa tidak percaya diri dan khawatir melakukan kesalahan saat menggunakan sistem baru.

Berdasarkan hasil wawancara, dapat dilihat bahwa digitalisasi di Kantor Kecamatan Kulo akan memberikan dampak positif, namun masih ada tantangan dalam hal dukungan teknis berkelanjutan, kapasitas petugas yang lebih siap menghadapi kendala teknis, dan pemastian bahwa seluruh masyarakat dapat merasakan manfaat maksimal.

B. Pembahasan

Gambar 4.1. Visualisasi Diagram Sekretaris Camat



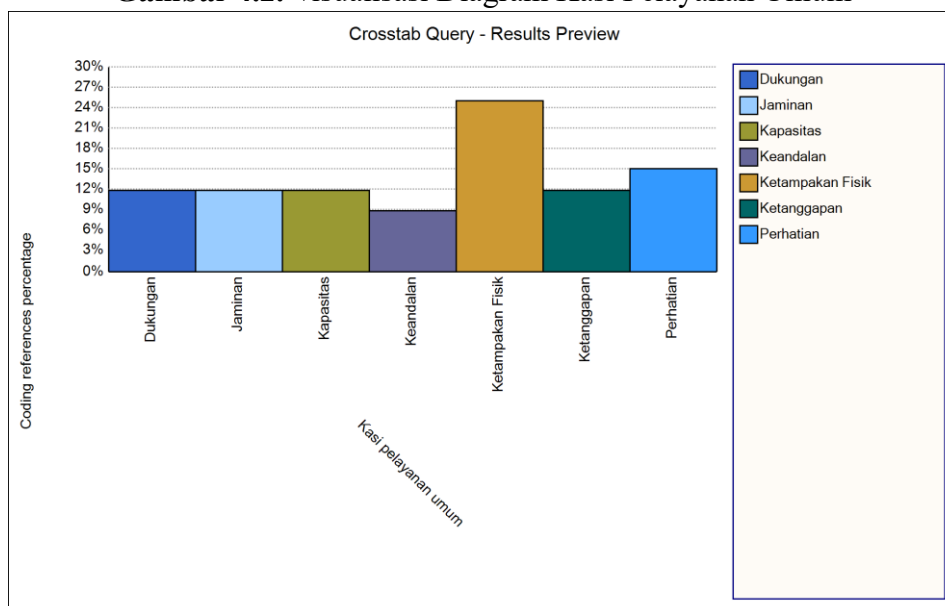
Sumber : Hasil ananlisis Nvivo 12 Plus, 2024

Gambar diatas adalah grafik batang yang menunjukkan hasil dari Crosstab Query untuk peran Sekcam Kulo dalam penilaian kualitas pelayanan. Grafik ini

mengilustrasikan persentase referensi pengodean terhadap beberapa faktor kualitas layanan, yaitu: dukungan, jaminan, kapasitas, keandalan, ketampakan Fisik, ketanggapan dan perhatian.

Observasi dari gambar tersebut diantaranya Ketampakan Fisik memiliki persentase tertinggi (sekitar 24%), yang menunjukkan bahwa Sekcam Kulo menilai faktor ini sebagai aspek penting dalam pelayanan. Keandalan juga cukup tinggi (sekitar 18%), menunjukkan bahwa kepercayaan atau konsistensi layanan adalah fokus yang signifikan bagi Sekcam Kulo. Dukungan dan Perhatian berada di tingkat menengah (masing-masing sekitar 12%), yang berarti aspek-aspek ini cukup diperhatikan namun tidak dominan. Kapasitas, Ketanggapan, dan Jaminan memiliki persentase lebih rendah, menunjukkan bahwa Sekcam Kulo kurang menekankan pada ketiga faktor ini dalam evaluasi kualitas pelayanan. Secara keseluruhan, Ketampakan Fisik dan Keandalan adalah faktor utama dalam penilaian Sekcam Kulo, sedangkan Kapasitas, Ketanggapan, dan Jaminan mendapat perhatian lebih sedikit.

Gambar 4.2. Visualisasi Diagram Kasi Pelayanan Umum



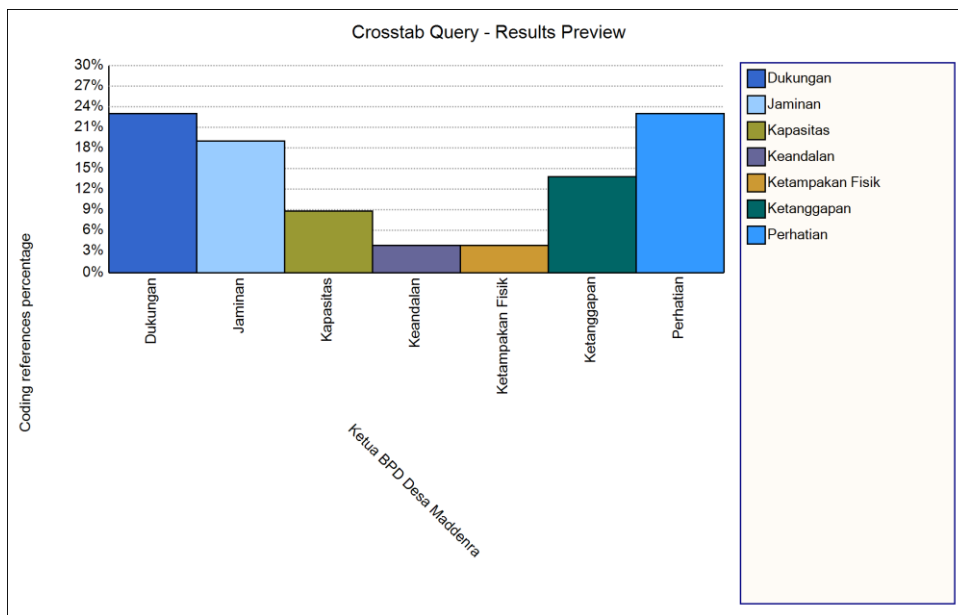
Sumber : Hasil analisis Nvivo 12 Plus, 2024

Gambar diatas adalah grafik batang yang menunjukkan hasil dari Crosstab Query untuk peran Kasi Pemilihan Umum dalam penilaian kualitas pelayanan. Grafik ini mengilustrasikan persentase referensi pengodean terhadap beberapa faktor kualitas layanan, yaitu: dukungan, jaminan, kapasitas, keandalan, ketampakan Fisik, ketanggapan dan perhatian.

Observasi dari gambar tersebut diantaranya Ketampakan Fisik memiliki persentase tertinggi (sekitar 24%), yang menunjukkan bahwa Kasi Pelayanan Umum menilai faktor ini sebagai aspek yang paling penting dalam kualitas pelayanan. Perhatian memiliki persentase cukup tinggi (sekitar 12%), yang menandakan perhatian yang cukup besar pada aspek ini. Dukungan, Kapasitas, dan Keandalan memiliki persentase yang hampir sama (sekitar 9%), menunjukkan bahwa faktor-faktor ini juga dipertimbangkan namun tidak dominan. Jaminan dan Ketanggapan memiliki persentase lebih rendah, menunjukkan bahwa faktor-faktor

ini kurang menjadi perhatian utama dalam evaluasi mereka. Secara keseluruhan, Kasi Pelayanan Umum lebih memfokuskan penilaiannya pada Ketampakan Fisik dan Perhatian, sedangkan Jaminan dan Ketanggapan mendapat perhatian paling sedikit.

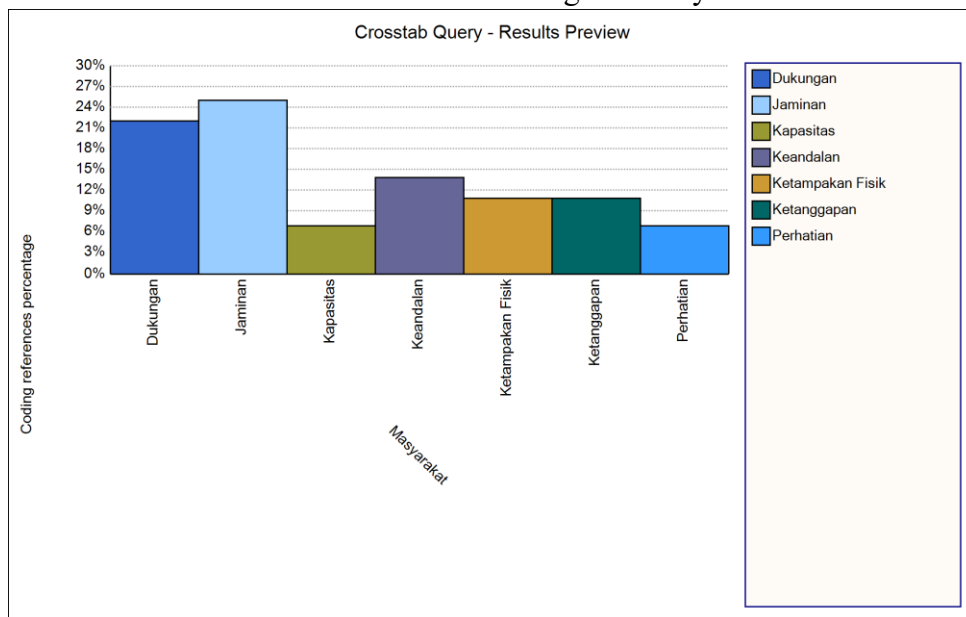
Gambar 4.3. Visualisasi Diagram Ketua BPD



Sumber : Hasil analisis Nvivo 12 Plus, 2024

Gambar diatas adalah grafik batang yang menunjukkan hasil dari Crosstab Query untuk peran Ketua BPD Desa Maddenra dalam penilaian kualitas pelayanan. Grafik ini mengilustrasikan persentase referensi pengodean terhadap beberapa faktor kualitas layanan, yaitu: dukungan, jaminan, kapasitas, keandalan, ketampakan Fisik, ketanggapan dan perhatian.

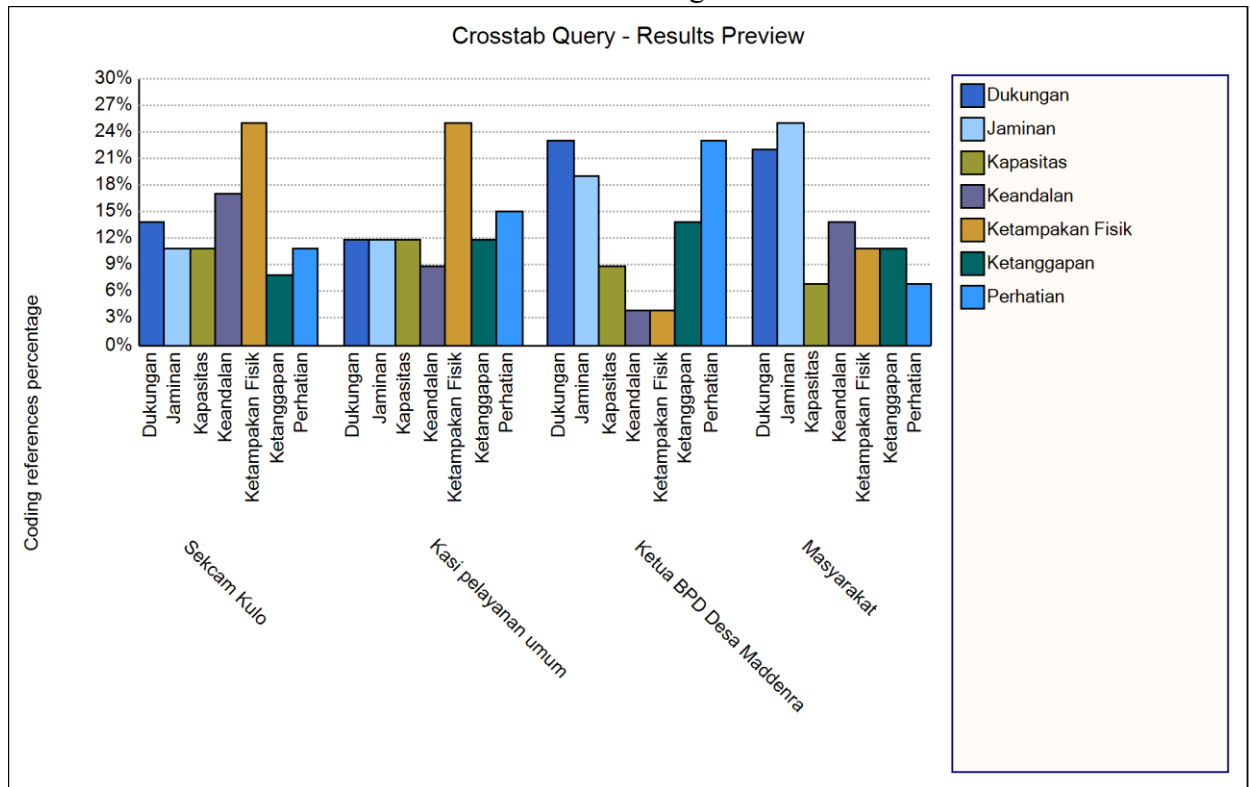
Gambar 4.4. Visualisasi Diagram Masyarakat



Sumber : Hasil analisis Nvivo 12 Plus, 2024

Gambar diatas adalah grafik batang yang menunjukkan hasil dari Crosstab Query untuk peran masyarakat dalam penilaian kualitas pelayanan. Grafik ini mengilustrasikan persentase referensi pengodean terhadap beberapa faktor kualitas layanan, yaitu: dukungan, jaminan, kapasitas, keandalan, ketampakan Fisik, ketanggapan dan perhatian.

Gambar 4.5. Visualisasi Diagram



Sumber : Hasil ananlisis Nvivo 12 Plus, 2024

Gambar di atas adalah grafik batang hasil crosstab query, yang menunjukkan persentase referensi pengkodean terhadap beberapa kategori kualitas layanan untuk berbagai kelompok responden, dimana grafik ini mencakup beberapa dimensi layanan seperti dukungan, jaminan, kapasitas, keandalan, ketampakan fisik, ketanggapan, dan perhatian.

Terlihat jelas bahwa grafik ini terbagi dalam beberapa kelompok responden, yaitu: Sekcam Kulo, Kasi pelayanan umum, Ketua BPD Desa Maddenra dan Masyarakat Kulo dimana masing-masing kelompok memiliki nilai persentase yang berbeda untuk setiap dimensi layanan, yang ditunjukkan dengan warna-warna berbeda sesuai dengan legenda di sisi kanan. Dimensi dengan persentase tertinggi untuk setiap kelompok terlihat lebih dominan di grafik, yang

mengindikasikan bahwa dimensi tersebut lebih sering dikodekan atau dibahas dalam data terkait kelompok tersebut.

Berdasarkan hasil penelitian yang diuraikan sebelumnya, terlihat bahwa pelayanan di Kantor Kecamatan Kulo telah memberikan dampak signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Dalam aspek keberwujudan atau tangible, fasilitas fisik seperti perangkat komputer, dinilai memadai oleh para pejabat kecamatan, terutama oleh Irwin Hatibu (Sekcam). Beliau mengakui bahwa teknologi yang digunakan mendukung kelancaran proses administrasi. Namun, beberapa kendala teknis seperti keterbatasan kapasitas perangkat dan masalah jaringan masih dikeluhkan oleh masyarakat, seperti yang disampaikan oleh Umar dan Uci, menunjukkan bahwa masih ada ruang untuk perbaikan.

Dari segi keandalan atau reliability, digitalisasi dianggap telah meningkatkan akurasi dan konsistensi layanan, seperti pengurusan KTP. Syafruddin (Kasi Pelayanan Umum) menegaskan bahwa kesalahan manusia berkurang dengan adanya sistem otomatis, yang membantu memastikan ketepatan waktu dan hasil yang konsisten. Namun, masyarakat seperti Umar mencatat adanya kendala teknis yang dapat memengaruhi ketepatan waktu layanan, seperti gangguan jaringan yang terkadang memperlambat proses.

Dalam hal daya tanggap atau responsiveness, baik pejabat kecamatan maupun masyarakat setuju bahwa dengan adanya perangkat digital telah mempercepat pelayanan. Kasriyana (Staf Pelayanan Umum) menyebutkan bahwa digitalisasi memudahkan informasi dan mempercepat penanganan keluhan.

Namun, masyarakat seperti Umar merasa bahwa respon petugas masih belum sepenuhnya optimal saat menghadapi masalah teknis, terutama pada jam-jam sibuk, yang menunjukkan bahwa sistem dan sumber daya manusia harus terus diperkuat.

Dari aspek jaminan atau assurance, terdapat kepercayaan yang cukup baik dari masyarakat terkait kemampuan petugas dalam mengoperasikan peralatan komputer dan keamanan data pribadi mereka. Hada (Operator KTP) menyatakan bahwa pelatihan yang diberikan kepada petugas serta sistem keamanan yang diterapkan sudah memadai. Meskipun demikian, masyarakat seperti Umar mengusulkan agar informasi mengenai keamanan data dan perlindungannya lebih sering disosialisasikan, sehingga kepercayaan masyarakat terhadap keamanan data dapat terus ditingkatkan.

Aspek empati atau empathy juga mendapatkan perhatian dalam diskusi ini. Para pejabat kecamatan, seperti Irwin Hatibu, menegaskan bahwa petugas selalu siap membantu masyarakat, terutama mereka yang kurang menguasai teknologi. Namun, dari sudut pandang masyarakat, Umar dan Uci merasa bahwa bantuan terhadap kelompok yang kurang paham teknologi, seperti warga lanjut usia, masih perlu ditingkatkan, agar pelayanan dapat lebih inklusif dan merata.

Secara keseluruhan, dengan adanya digitalisasi di Kantor Kecamatan Kulo telah berhasil meningkatkan kualitas pelayanan, terutama dalam aspek keandalan dan percepatan layanan. Namun, tantangan teknis dan kebutuhan untuk lebih banyak sosialisasi terkait keamanan data serta perhatian yang lebih besar terhadap

kelompok yang kurang paham teknologi perlu menjadi fokus untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara menyeluruh.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa digitalisasi dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Kulo telah membawa dampak positif, terutama dalam aspek dukungan, kapasitas, dan nilai pelayanan yang dirasakan masyarakat. Dukungan dari pemerintah daerah, dalam hal anggaran dan penyediaan infrastruktur teknologi, dinilai cukup signifikan oleh para pejabat kecamatan. Namun, tantangan masih ada terkait dukungan teknis dari pihak eksternal, seperti penyedia teknologi, untuk menjaga sistem tetap berfungsi optimal. Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Putra (2021), yang menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi teknologi dalam pelayanan publik sangat bergantung pada dukungan teknis berkelanjutan dari pihak eksternal.

Dari segi kapasitas, baik sumber daya manusia maupun teknologi di Kantor Kecamatan Kulo dinilai memadai, tetapi seringnya terjadi gangguan teknis menunjukkan perlunya peningkatan dalam aspek infrastruktur digital dan kesiapan petugas. Hal ini sejalan dengan penelitian Fauzan (2020), yang menemukan bahwa peningkatan kapasitas teknologi dan pelatihan berkelanjutan bagi petugas sangat penting untuk menjaga kualitas pelayanan dalam sistem berbasis digital. Selain itu, masyarakat yang tidak terbiasa dengan teknologi juga mengalami kesulitan dalam mengakses layanan, sebuah masalah yang diidentifikasi oleh Amalia (2019) dalam penelitiannya tentang kesenjangan digital di pelayanan publik.

Dalam dimensi nilai, masyarakat merasakan adanya peningkatan manfaat, terutama dalam hal percepatan pelayanan dan kemudahan akses. Namun, tidak semua masyarakat dapat merasakan manfaat ini secara optimal, terutama mereka yang memiliki keterbatasan pemahaman teknologi. Penelitian ini konsisten dengan temuan Wahyudi (2022), yang mengungkapkan bahwa keberhasilan pelayanan digital sangat dipengaruhi oleh kesesuaian layanan dengan kebutuhan masyarakat serta tingkat literasi digital warga. Selain itu, penelitian Susanti (2020) juga menggarisbawahi pentingnya inklusivitas dalam pelayanan digital.

Gambar 4.6 Project Map



Sumber : Hasil analisis Nvivo 12 Plus, 2024

melalui Transformasi Digital di Kantor Kecamatan Kulo dikarenakan semakin seringnya kata tersebut digunakan pada data yang diolah berarti hal tersebut merupakan topik yang dibahas pada data yang diolah. *Word Frequency*

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya, makat ditarik kesimpulan berikut ini.

1. Pelayanan melalui digitalisasi dalam pelayanan kependudukan di Kantor Kecamatan Kulo telah cukup berhasil meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan, khususnya dalam hal keandalan, percepatan layanan, dan kesiapan infrastruktur teknologi. Implementasi digitalisasi membantu mengurangi kesalahan manual dan mempercepat proses pelayanan, meskipun masih terdapat tantangan berupa gangguan teknis dan keterbatasan infrastruktur yang memengaruhi pengalaman pengguna. Selain itu, meskipun petugas telah menunjukkan kemampuan dan responsivitas yang baik, diperlukan upaya lebih lanjut untuk meningkatkan sosialisasi terkait keamanan data pribadi dan memberikan perhatian khusus kepada masyarakat yang kurang paham teknologi. Dengan perbaikan berkelanjutan pada aspek teknis dan inklusivitas layanan, transformasi digital ini berpotensi semakin meningkatkan kualitas pelayanan secara keseluruhan.
2. Faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Kulo, dapat disimpulkan bahwa ketiga faktor utama, yaitu support (dukungan), capacity (kapasitas), dan value (nilai), berperan penting dalam menentukan kualitas pelayanan. Dukungan dari pemerintah daerah, termasuk penyediaan anggaran, infrastruktur teknologi,

dan pelatihan petugas, telah membantu meningkatkan kualitas layanan, meskipun masih diperlukan peningkatan dukungan teknis dari pihak eksternal. Kapasitas sumber daya manusia dan teknologi di Kantor Kecamatan Kulo dinilai memadai, tetapi masih terdapat kendala dalam hal gangguan teknis yang perlu segera diatasi untuk meningkatkan efisiensi pelayanan. Nilai pelayanan yang dirasakan masyarakat menunjukkan peningkatan dalam hal kecepatan dan aksesibilitas, namun belum sepenuhnya inklusif, terutama bagi warga yang kurang melek teknologi. Dengan demikian, upaya peningkatan dukungan berkelanjutan, pengembangan kapasitas teknis, dan peningkatan inklusivitas layanan digital akan menjadi faktor kunci untuk mencapai kualitas pelayanan yang optimal di masa mendatang.

3. Tantangan dalam transformasi digital di Kantor Kecamatan Kulo adalah kondisi peralatan khususnya alat perekaman e-KTP sering sekali bermasalah baik dari segi jaringan maupun dari segi server. Ketersediaan peralatan komputer dan jaringan internet, masih belum mencukupi untuk mendukung pelayanan di Kantor Kecamatan Kulo. Seringnya gangguan koneksi internet menyebabkan proses pelayanan menjadi lambat dan kurang efisien. Selain gangguan koneksi internet kendala yang dihadapi dalam pelayanan kependudukan adalah lambatnya persetujuan penerbitan dari instansi terkait.

B. Saran

Dari kesimpulan penelitian tersebut, maka disarankan:

1. Pemerintah daerah perlu memberikan dukungan teknis yang lebih intensif dan berkelanjutan, terutama dalam hal pemeliharaan dan perbaikan infrastruktur teknologi. Selain itu, kolaborasi dengan pihak eksternal, seperti penyedia layanan teknologi atau konsultan, perlu ditingkatkan agar sistem digital dapat berjalan dengan lancar dan gangguan teknis dapat segera diatasi.
2. Kantor Kecamatan Kulo perlu terus meningkatkan kapasitas teknologinya dengan memperbarui perangkat keras dan perangkat lunak yang digunakan. Selain itu, perlu ada pelatihan berkelanjutan bagi petugas agar mereka lebih siap menghadapi tantangan teknis dan dapat memberikan pelayanan yang lebih cepat dan tepat. Jumlah petugas juga perlu disesuaikan dengan beban kerja, terutama pada saat jam-jam sibuk, untuk memastikan pelayanan berjalan optimal.
3. Meskipun digitalisasi telah diterapkan dengan baik, diperlukan sosialisasi yang lebih luas kepada masyarakat terkait pentingnya keamanan data pribadi. Hal ini dapat dilakukan melalui kampanye atau program edukasi yang menjelaskan langkah-langkah perlindungan data dan bagaimana masyarakat dapat melindungi informasi pribadi mereka dalam sistem digital.
4. Agar kepuasan masyarakat lebih meningkat, maka diperlukan sistem transporansi digital termasuk mereka yang kurang memahami teknologi, Kantor Kecamatan Kulo perlu menyediakan panduan yang lebih jelas dan bantuan langsung di lapangan. Layanan alternatif atau sesi khusus bagi warga

yang membutuhkan bantuan teknis juga perlu dipertimbangkan agar tidak ada masyarakat yang merasa terkucilkan dari proses pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- A. Puspita Sari, D. D. (2021). Aplikasi Pelayanan Publik Pada Unit Pelaksana Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Ptsp) Berbasis Web. *Vol. 2, No. 2*.
- Addaafi'ah, Y. (2017). *Sistem Aplikasi Maintenance Data Pelanggan Pada PT. Gemanusa Sentral Teknologi*. Jakarta: Univesitas BSI.
- Ahmad, J. (2015). *Metode Penelitian Administrasi Publik, Teori & Aplikasi*. Yogyakarta: Gava Media.
- Al, D. D. (2018). Sistem Informasi Pelayanan Publik Kelurahan Bakunase Kota Kupang Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Berbasis Web. *J-Icon*, 8–13.
- Anisah. (2021). Rancang Bangun Sistem Informasi Manajemen Arsip Digital. *Jurnal Sisfokom (Sistem Informasi dan Komputer)*, 10(3), 419-425.
- Anraeni, S. (2020). Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Desa Pucak, Kecamatan Tompobulu, Kabupaten Maros. *Jurnal Ilmiah Komputer*, 50-54.
- Arifin, Z. &. (2021). Responsivitas Petugas dalam Transformasi Digital Pelayanan Publik. *Jurnal Pelayanan Publik*, 15(2), 45-58.
- Ariyadi, B. a. (2017). Model Aplikasi Sistem Pelayanan Terpadu Pada Kantor Kelurahan. *JUTISI*, 1.
- Atmosudirjo, P. (2010). *Dasar-Dasar Administrasi Negara*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Basir, B. (2021). *Manajemen Kearsipan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Berry, V. Z. (2015). Problems and. Strategies in Services Marketing. *Jorrnal of Marketing*, 49.
- Boedi, M. (2007). *Arsip Korespondensi Penciptaan dan Penyimpanan*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Boediono. (2019). *Teori Pertumbuhan Ekonomi*. Yogyakarta: BPFE UGM Borjas.
- Burhan, B. (2015). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Desi Eka Herlyviana, D. J. (2018). Perancang Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kelurahan Karangklesem Dengan Metode Prototyping. *Seminar Nasional Teknologi Informasi dan Multimedia* (p. 169). Yogyakarta: UNIVERSITAS AMIKOM .

- Erawati, N. K. (2019). ANALISIS TARGET DAN REALISASI PENERIMAAN PAJAK DAERAH DI KABUPATEN BADUNG. *IMAT (Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi)*, 356-367.
- Gaspersz, V. (2017). *Management dan Kualitas*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka.
- Gie, T. L. (2012). *Administrasi Perkantoran Modern*. Yogyakarta: Liberty.
- Hadi, S. (2016). *Metodologi Research*. Jakarta: Andi Offset.
- Hatta, M. e. (2019). Perancangan Sistem Informasi Pengarsipan Dan Disposisi Surat Berbasis Web Dengan Menggunakan Framework Codeigniter. *SCAN - Jurnal Teknologi Informasi dan Komunikasi*, 14(2), 8-12.
- Hidayat, A. (2016). Kinerja Aparatur Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Masyarakat Dikelurahan Pelabuhan Kota Samarinda. *eJournal Ilmu Pemerintahan*, 607-618.
- Huberman, M. d. (2014). *Qualitative Data Analysis. (terjemahan)*. Jakarta: UI Press.
- Husaeni, M. (2015). *Penyusunan Strategi Pelayanan Prima dalam Suatu. Perspektif Reengineering dalam Bisnis dan Birokrasi*. Jakarta: Erlangga.
- Ibrahim. (2017). *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi.
- Ibrahim, A. R. (2016). Rancang Bangun Aplikasi Pencatatan Data Kependudukan Kelurahan Pahlawan Berbasis Web. *Jurnal Sistem Informasi*, 1-8.
- Islamy, M. I. (2007). *Prinsip-Prinsip Perumusan Kebijakan Negara*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Kristanto, A. (2018). *Perancangan Sistem Informasi Dan Aplikasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Lukman. (2010). *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: Stia Lan Press.
- Lukman, S. (2024). *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Press.
- Masna Wati, E. D. (2018). Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Catatan Sipil Kelurahan Di Kecamatan Marangkayu Kutai Kartanegara . *JURTI, Vol.2 No.1*, 47-54.
- Maulana, A. (2022). *Sistem Pengendalian Manajemen*. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Moeloeng, L. J. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Moleong, L. J. (2010). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

- Moleong, L. J. (2010). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mulyono, S. (2015). *Manajemen Kearsipan*. Yogyakarta: UNNES.
- Mutaqin, R. (2021). Sistem Infomasi Pengaduan Masyarakat Desa Sumberanyar Kecamatan Paiton Berbasis Android. *Jatiji (Jurnal Tek. Inform. Dan Sist. Informasi)*, Vol. 8, No. 4., 1-4.
- Nabila Khaerunnisa, N. (2020). Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Web Studi Kasus Desa Sidakangen Purbalingga. *Jurnal Teknik Informatika (JUTIF)* , 25-33.
- Ndraha, T. (2021). *Dimensi-dimensi Pemerintahan Desa*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Ningrum, J. W. (2020). Pengaruh Kemiskinan ,. Tingkat Pengangguran , Pertumbuhan Ekonomi dan Pengeluaran Pemerintah Terhadap Indeks Pembangunan Manusia (IPM) di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 212-222.
- Nur Siregar, C. S. (2019). Persepsi Dan Partisipasi Masyarakat Terhadap Persepsi Dan Partisipasi Masyarakat Terhadap Implementasi Program Jabar Digital Dalam Akun Instagram Ridwan Kamil Sebuah Kajian Sosio Digital. . *Sosioteknologi*, 3.
- O'Brien, J. A. (2017). *Management information systems (11th ed.)*. McGraw-Hill : Education.
- Pahala, M. (2013). *Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Edisi Revisi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo.
- Pamudji, S. (2014). *Profesionalisme Aparatur Negara dalam Meningkatkan. Pelayanan Publik*. Jakarta: IIP.
- Parasuraman, A. (2019). *Delivering Quality Service Cetakan ke-10*. New york: The Free Press.
- Prasetyo, B. (2019). Transformasi Digital dan Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia. *Jurnal Administrasi Publik*, 7(1), 23-35.
- Pratama, N. A. (2021). *Arsip Elekonik*. Bandung: UNIKOM.
- Pressman, R. S. (2010). *Rekayasa Perangkat Lunak: Pendekatan Praktisi, Software Engineering A Practitioner's Approach 7th*. Ed - Roger S. : Pressman. doi: 10.1017/CBO9781107415324.004. .
- Pressman, R. S. (2019). *Rekayasa Perangkat Lunak: Pendekatan Praktisi, Software Engineering A Practitioner's Approach 7th Ed*. Roger doi: 10.1017/CBO9781107415324.004. .

- Republik Indonesia. 2004. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah, J. (n.d.). Jakarta.
- Rezky Aprilia, R. W. (2020). Implementasi Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kependudukan (SIK) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Bandung. *JURNAL REGISTRATIE VOL. 2, NO. 2*, 107-120.
- RI, U. (2004). *UU RI No. 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah, Jakarta*. Jakarta.
- Saefullah. (2019). *Konsep dan Metode Pelayanan Umum yang Baik*. Bandung: UMPAD.
- Sari, M. (2022). Keamanan Data dalam Digitalisasi Pelayanan Publik: Tantangan dan Solusi. *Jurnal Teknologi Informasi, 12(3)*, 67-80.
- Sedarmayanti. (2019). *Restruktur dan Pemberdayaan Organisasi Untuk Menghadapi Dinamika Esensial dan Aktual*. Bandung: Bandar Maju.
- Sedarmayanti. (2019). *Sumber Daya Manusia: Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negri Sipil*. Bandung: Refika Aditama.
- Seti, S. U. (2017). Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Minat Penggunaan E-Money. *Balance, 2*.
- Siagian P, S. (2022). *Fungsi-fungsi Manajerial*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sinungan, M. (2007). *Produktivitas Apa dan Bagaimana*. Jakarta: Bumi. Aksara.
- Soemitro, R. (2013). *Perpajakan Edisi Revisi 2013*. Bandung: PT Eresco.
- STEI, R. (2024). <http://repository.stei.ac.id>.
- Sudarmilah, M. V. (2021). Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Website Kelurahan Banaran. *Matrik: Jurnal Manajemen, Teknik Informatika, dan Rekayasa Komputer*, 249-260.
- Sudarto. (2017). *Metodologi Penelitian Filsafat*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Sugiyanti, S. d. (2018). *Pelayanan Prima*. Jakarta: LAN.
- Sugiyono. (2014). *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R & D*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sukamadinata, N. S. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Remaja Rosdakarya,.

- Syafitri, Y. A. (2022). 'Peningkatan Pengelolaan Arsip Surat Menyurat Melalui Aplikasi Berbasis Web Dengan Metode First In First Out. *Jurnal informasi dan Komputer 10(1)*, 1-8.
- Syamsi, I. S. (2010). *Pengambilan Keputusan dan Sistem Informasi. Cetakan kedua*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Thoha, M. (2002). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Tjiptono, F. (2014). *Strategi Pemasaran. Edisi Ketiga*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Triguno. (2017). *Budaya Kerja, Menciptakan Lingkungan Yang Kondusif Untuk Meningkatkan Produktivitas Kerja*. Jakarta: Golden Teravon Pres.
- Turban, E. P. (2018). *Information technology for management: digital strategies for insight, action, and sustainable performance (11th ed.)*. Wiley.
- Usman, H. (2019). *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Vienita, M. (2022). *Pengaruh Efisiensi Efektivitas dan Kontribusi Penerimaan Pajak Bumi*. Medan: Universitas Medan.
- Waluyo. (2013). *Perpajakan Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Widoyoko, E. P. (2012). *Teknik Penyusunan Instrumen Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Wulandari, N. (2020). Efektivitas Sistem Digital dalam Pelayanan Publik: Studi Kasus di Kecamatan Kota Yogyakarta. *Jurnal Manajemen Pelayanan, 8(4)*, 101-115.
- Zeithaml, V. A. (2017). *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future*. Bandung: PT. Reflika.
- Zubaedah, R. a. (2019). Website Pengarsipan Dokumen Dan Surat Pada Jurusan Sistem Informasi Universitas Musamus'. *MUSTEK ANIM HA, 8(1)*, 204–211.