



ANALISIS KEPUASAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN TEGAL

Hetmylia Kusumawati¹, Terrylina Arvinta Monoarfa², Maulana Amirul Adha³

¹²³ Program Studi Administrasi Perkantoran Digital, Fakultas Ekonomi dan Bisnis,
Universitas Negeri Jakarta

mhetmylia@gmail.com , terrylina@unj.ac.id , maulanaamirul@unj.ac.id

ARTICLE INFO

Article history:

Received : Juli, 2025
Revised : Juli, 2025
Accepted : Juli, 2025
Available online : Juli, 2025

*This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.
Copyright © 2023 by Author. Published by Universitas
Pendidikan Ganesha.*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menganalisis kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tegal. Menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan studi kasus, data diperoleh melalui observasi, wawancara, dokumentasi, dan survei kepuasan masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dinilai melalui lima dimensi: tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Faktor yang memengaruhi kepuasan masyarakat meliputi kebijakan dan inovasi pelayanan. Strategi peningkatan pelayanan dilakukan melalui apel pagi, survei kepuasan, serta sosialisasi ke desa dan sekolah. Meskipun pelayanan sudah berjalan baik, masih diperlukan perbaikan pada kebersihan fasilitas umum, kedisiplinan pegawai, dan pemanfaatan teknologi guna meningkatkan efektivitas dan kepuasan masyarakat.

Kata Kunci: Kepuasan, Kualitas, Pelayanan

ABSTRACT

This study aims to analyze public satisfaction with the quality of public services at the Population and Civil Registration Office of Tegal Regency. Using a descriptive qualitative method with a case study approach, data were collected through observation, interviews, documentation, and public satisfaction surveys. The results show that service quality is assessed through five dimensions: tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Factors influencing public satisfaction include service policy and innovation. Improvement strategies include morning assemblies, satisfaction surveys, and outreach to villages and schools. Although the services are running well, improvements are still needed in the cleanliness of public facilities, employee discipline, and the use of technology to enhance service effectiveness and public satisfaction.

Keywords: Quality, Satisfaction, Service

PENDAHULUAN

Pelayanan merupakan kebutuhan dasar bagi kehidupan manusia. Pada dasarnya pelayanan dibedakan menjadi dua jenis, yaitu pelayanan publik dan pelayanan swasta. Pelayanan publik merupakan kegiatan yang dilakukan oleh suatu organisasi biasanya dilakukan oleh Lembaga Pemerintah yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat tanpa memandang strata sosial, politik, atau apapun sehingga bisa dikatakan bagi seluruh kalangan masyarakat. Pelayanan Administrasi merupakan salah satu pelayanan publik, contohnya yaitu adanya beberapa program pemerintah agar Masyarakat terpenuhi kebutuhannya seperti dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 bahwa Negara harus melayani setiap penduduk dalam



pemenuhan hak mereka sebagai Warga Negara dan menjadi tanggung jawab Pemerintah sebagai pelaksana pelayanan publik.

Sistem pelayanan administrasi telah berjalan sejak zaman dahulu, tercatat mulai zaman peradaban Mesir kuno, Babilonia, Yunani kuno, sudah menerapkan sistem administrasi. Diketahui banyak hal yang diterapkan saat ini mengadopsi dari sistem yang telah ada sejak zaman dahulu seperti halnya penarikan pajak, tata kelola administrasi, dan struktur pejabat yang tertata. Tepatnya pada zaman mesir kuno tersebut hal ini mulai terkenal dan banyak diadopsi oleh peradaban lainnya. Dari tertatanya sistem administrasi ini menciptakan stabilitas dan efektifitas dalam pemerintahan peradaban mesir kuno kala itu. Di sisi lain perkembangan administrasi di bidang hukum juga mulai diterapkan di Babilonia, mereka mengembangkan sistem hukum yang tertulis dan mengorganisir tugas tugas sesuai bidangnya secara administratif (Alhdar et al., 2023).

Pelayanan publik harus diberikan dan dilaksanakan dengan rangkaian dan kegiatan yang cepat, tepat, terbuka, lengkap, dan mudah di jangkau. Kualitas pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan bidang pendaftaran penduduk. Salah satu faktor yang menentukan keberhasilan dinas atau instansi atau petugas pelayanan adalah kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Semakin masyarakat merasa puas dengan pelayanan mereka, semakin baik layanan yang diberikan oleh Dinas atau Instansi atau petugas pelayanan kepada Masyarakat (Ihsan, 2021).

Dalam konteks pelayanan masyarakat, kepuasan sendiri memiliki dampak yang signifikan terhadap peningkatan kualitas layanan. Kepuasan sendiri dapat diartikan sebagai persepsi positif pengguna terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyedia layanan. Dengan merasa puas terhadap layanan yang diberikan, masyarakat cenderung lebih percaya pada pemerintah dan lebih termotivasi untuk berinteraksi dengan institusi publik (Kusumaratna & Suyanto, 2024). Kualitas sendiri didefinisikan sebagai suatu keadaan dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, proses, dan lingkungan yang memenuhi dan melebihi harapan. Karena pengertian ini, kualitas pelayanan publik yang diharapkan digambarkan sebagai pelayanan prima. Semua organisasi yang memberikan layanan harus mempertimbangkan kepuasan penerima layanan karena kepuasan penerima merupakan indikator utama kualitas layanan (Panjaitan, 2024).

Observasi dalam penelitian ini dilakukan secara langsung dan tidak langsung. Peneliti awalnya melakukan observasi tidak langsung pada instansi melalui google maps dan diduga adanya ketidakpuasan masyarakat melalui ulasan-ulasan di instansi tersebut. Sedangkan observasi secara langsung di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tegal, ditemukan adanya antrian panjang yang terjadi hampir setiap hari kerja. Masyarakat terlihat datang sejak sebelum jam operasional dimulai demi mendapatkan nomor antrian pelayanan. Hal ini terjadi karena sistem pembagian antrian masih dilakukan secara manual, dan kuota pelayanan dibatasi hanya untuk 60 orang per hari. Akibatnya, masyarakat yang datang lebih siang tidak dapat dilayani karena kuota sudah habis. Fenomena ini mencerminkan bahwa prosedur pelayanan belum efektif dan efisien. Sistem antrian yang masih manual ini menyebabkan masyarakat harus mengantre secara fisik dalam waktu yang lama. Ini bukan hanya mengganggu aktivitas masyarakat, tetapi juga menurunkan kepuasan terhadap pelayanan publik, terutama bagi mereka yang tidak mendapat pelayanan setelah menunggu cukup lama. Penting adanya peningkatan kualitas sistem pelayanan ini adalah untuk menyelesaikan permasalahan dengan melakukan inovasi pada sistem pelayanan.



26 jawaban



Gambar 1 Pra Riset Pelayanan Adminduk

Sumber: Data diolah oleh Peneliti (2025)

Kurang efektifnya pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil didukung dengan adanya Pra Riset yang dibagikan kepada masyarakat, dan hasilnya 69,2% menjawab “Setuju”. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang seharusnya berjalan efektif guna meningkatkan kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tegal masih belum berjalan dengan baik. Pelayanan pendaftaran penduduk yang ada di Instansi belum berjalan efektif dimulai dari pembagian antrian yang masih manual yang dimana pembagian antrian termasuk elemen penting pada pelayanan dikarenakan masyarakat diwajibkan untuk mendapatkan antrian verifikasi data terlebih dahulu sebelum mendapatkan pelayanan administrasi penduduk yang di butuhkan.

Perbaikan kualitas kerja merupakan upaya yang dilakukan oleh suatu organisasi atau instansi untuk meningkatkan kepuasan terhadap konsumen. Jika melihat dari lingkup pelayanan publik berarti perbaikan kualitas kerja merupakan tindakan menguatkan karakteristik yang terdiri dari transparansi, akuntabilitas, kontribusi, penyetaraan hak kewajiban, profesionalitas, keteraturan jadwal, dan menyederhanakan proses sedemikian rupa sehingga tidak menyulitkan masyarakat, yang dilakukan oleh instansi pemerintah guna meningkatkan kepuasan masyarakat. Diiring dengan konsistensi dan loyalitas yang dilakukan oleh instansi pemerintahan, diharapkan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dengan baik (Rauf & Andriyani, 2023).

Pelayanan publik diartikan sebagai serangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang dan jasa administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Akuntabilitas, integritas, netralitas, efektifitas, efisiensi, dan keadilan adalah prinsip profesionalisme dan etika yang harus diterapkan untuk setiap orang yang menerima layanan (Prasetya & Sunaningsih, 2020). Setiap Perusahaan maupun Instansi Pemerintahan harus memberikan pelayanan prima (service excellence) agar terciptanya kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan, terciptanya kepuasan masyarakat dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik karena Perusahaan maupun Instansi Pemerintahan saat ini harus menyediakan jasa yang harus tumbuh dan berkembang untuk bertahan dan melayani masyarakat Indonesia sesuai dengan tujuan jangka pendek dan jangka panjang disaat pesatnya persaingan pelayanan terbaik di era saat ini (Rochmatullah et al., 2023).

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka peneliti tertarik untuk menganalisis lebih lanjut mengenai Kualitas Pelayanan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tegal dengan penelitian yang berjudul **“Analisis Kepuasan Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tegal”**.

KAJIAN PUSTAKA



Pelayanan Publik

A. Definisi Pelayanan Publik

Menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, "Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik". Tujuan pelayanan publik adalah untuk memberikan kepuasan masyarakat dan layanan yang sesuai dengan kebutuhan mereka.

Pada dasarnya, instansi pemerintah pusat atau daerah memiliki tanggung jawab untuk melaksanakan Pelayanan Publik. Upaya untuk mematuhi peraturan hukum dan memenuhi kebutuhan masyarakat dengan membangun sistem yang tersebar di seluruh negara. UU Kepegawaian berbeda dengan undang-undang pada umumnya karena mengatur sistem dan mekanisme pengelolaan serta kepentingan rakyat, yaitu bagaimana membuat rakyat dipertanggung jawabkan dengan sebaik-baiknya agar mereka dapat memanfaatkan dan diuntungkan oleh fasilitas yang mereka miliki (Syahrul & Nasution, 2022).

Berdasarkan pengertian diatas, bisa diartikan bahwa Pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh suatu lembaga berupa kegiatan atau aktivitas layanan kepada publik atau biasanya ditujukan untuk masyarakat dan diharapkan dapat memenuhi kebutuhan dalam segala bidang baik administrasi maupun jasa bagi masyarakat. Pelayanan publik yang baik dilakukan dengan cara terbuka tanpa adanya diskriminasi dan harus berjalan sesuai peraturan perundang-undangan.

B. Azas-Azas Pelayanan Publik

Menurut Yanto et al., (2022) dalam memberikan layanan pada pelayanan publik harus memenuhi kebutuhan masyarakat. Standar pelayanan publik yang harus dipenuhi oleh pemerintah penyelenggara pelayanan publik antara lain :

1. Akuntabilitas yang artinya dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan, harus terbuka, mudah, dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkannya.
2. Situasional, sesuai dengan keadaan dan harapan pemberi dan penerima layanan dengan mempertahankan prinsip efisiensi dan efektifitas, disesuaikan dengan perubahan keadaan yang ada. Diwajibkan bagi pimpinan penyelenggara pelayanan publik untuk melakukan evaluasi kinerja di lingkungan instansi mereka secara berkala dan berkelanjutan. Hasil evaluasi harus dilaporkan kepada pimpinan tertinggi penyelenggara pelayanan publik. Untuk memastikan bahwa semua pelaksana layanan memiliki sikap, arah, dan tujuan yang sama.
3. Persamaan hak tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan status sosial, ras, agama, atau golongan. Memungkinkan akses ke pengawasan masyarakat; ini adalah pengawasan yang dilakukan oleh masyarakat melalui laporan atau pengaduan tentang kesalahan dan kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
4. Ada keseimbangan hak dan kewajiban antara pemberi dan penerima layanan publik. Yang artinya baik pemerintah sebagai pelaksana layanan publik memberikan kesempatan Masyarakat sebagai penerima layanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan publik.

C. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Menurut Rosika & Frinaldi (2023) prinsip-prinsip yang ada di pelayanan publik adalah :



1. Partisipasi, Setiap warga negara harus memiliki hak suara yang sama dalam proses pengambilan keputusan, baik melalui lembaga perwakilan maupun secara langsung, sesuai dengan kepentingan dan keinginan mereka sendiri.
2. Aturan hukum, yang artinya keadilan, keteguhan, dan kepatuhan harus menjadi dasar hukum, terutama yang berkaitan dengan hak asasi manusia.
3. Daya tanggap, setiap institusi dan prosesnya harus dirancang untuk memenuhi kebutuhan pihak yang berkepentingan.
4. Efektivitas dan Efisiensi, setiap proses dalam organisasi dan kegiatan yang ditujukan untuk mengoptimalkan penggunaan berbagai sumber untuk menghasilkan produk yang benar-benar sesuai dengan kebutuhan.
5. Bervisi strategis, Pembangunan manusia dan penyelenggaraan pemerintahan yang efektif adalah hal-hal yang artinya pemimpin dan masyarakat memiliki pemahaman yang luas dan berkelanjutan (Human Development) mengenai governance.
6. Transparansi, Harus dibangun dibawah prinsip lisensi aliran informasi yang artinya bahwa berbagai institusi, proses, dan informasi harus dapat diakses secara bebas oleh individu yang membutuhkannya.

D. Standar Pelayanan Publik

Menurut Pamungkas & Jakfar (2022) yang dimaksud dengan "pelayanan publik" adalah setiap bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilakukan oleh pemerintah pusat, badan usaha milik negara, atau badan usaha lokal dalam barang atau jasa dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat dan untuk menjaga ketertiban.

Standar pelayanan adalah patokan yang digunakan oleh penyelenggara pelayanan untuk mengarahkan dan menilai kualitas pelayanan mereka sebagai kewajiban dan janji mereka kepada masyarakat untuk memberikan layanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur (Riani, 2021). Adapun beberapa standar pelayanan publik yang harus ada bagi para penyedia layanan diantaranya yaitu :

1. Prosedur layanan yang mudah dipahami agar persyaratan dapat dilengkapi.
2. Waktu penyelesaian dihitung dari tanggal pengajuan permohonan hingga tanggal penyelesaian layanan. Waktu penyelesaian, termasuk pengaduan, harus disesuaikan dengan lamanya waktu layanan.
3. Tarif pelayanan dalam proses pemberian layanan harus terperinci agar tidak melanggar ketentuan yang berlaku.
4. Sarana dan prasarana yang tersedia harus memadai agar tercipta kenyamanan dan keamanan dalam proses pelayanan.

E. Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Mashuri & Darianto (2025) teori mengenai kualitas pelayanan publik yang dikemukakan oleh Parasuraman pada tahun 1985 tentang kualitas pelayanan publik yang memiliki beberapa dimensi pokok seperti kenampakan fisik (tangibles), dimensi kehandalan (reliability), dimensi ketanggapan (responsiveness), dimensi jaminan (assurance), dan dimensi empati (empathy).

Menurut Purnivira & Susiani (2025) terdapat 5 (Lima) dimensi kualitas pelayanan publik yang sejalan dengan Parasuraman tahun 1985 yaitu :

1. Bukti Fisik (Tangible)

Tangible dalam kualitas pelayanan publik merupakan bukti nyata yang diberikan oleh pelayan atau petugas dan dapat dilihat, dirasakan, maupun digunakan oleh publik atau masyarakat sekali pengguna pelayanan publik. Aspek tangible cukup penting karena memberikan kesan



awal kepada masyarakat dan meningkatkan harapan terhadap kualitas pelayanan publik yang diberikan.

2. Kehandalan (Reliability)

Reliability dalam kualitas pelayanan publik adalah kemampuan pemberi layanan atau petugas dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat secara cepat, tepat, dan minim kesalahan. Hal ini ditujukan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diselenggarakan, salah satu contohnya yaitu memberikan pelayanan sesuai dengan SOP yang sudah ditetapkan.

3. Daya Tanggap (Responsiveness)

Responsiveness dalam kualitas pelayanan publik memiliki arti kemampuan petugas dalam memberikan respon terhadap permintaan dari masyarakat secara cepat, tepat, dan efisien dalam memberikan informasi maupun melayani kebutuhan masyarakat. Dengan dimilikinya aspek responsiveness oleh petugas, hal ini dapat meningkatkan kepuasan masyarakat serta membantu mendekatkan kepada tujuan utama dari diselenggarakannya pelayanan publik tersebut secara efektif.

4. Jaminan (Assurance)

Assurance dalam kualitas pelayanan publik dapat diartikan sebagai jaminan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas kepada masyarakat dengan cara memberikan pelayanan yang handal dan terpercaya. Dengan adanya aspek assurance yang dimiliki oleh petugas diharapkan masyarakat dapat lebih percaya dan merasa aman saat sedang menggunakan jasa pelayanan publik.

5. Empati (Empathy)

Empathy dalam kualitas pelayanan publik adalah kemampuan petugas untuk memahami kebutuhan masyarakat yang datang ke tempat pelayanan secara tulus dan profesional. Hal ini mengharuskan petugas memberikan atensi lebih kepada masyarakat untuk mengerti atas apa yang sebenarnya masyarakat butuhkan. Sehingga dapat meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

F. Kepuasan Pelayanan Publik

Kepuasan merupakan suatu perasaan yang didapat dari perbandingan antara hasil suatu produk, atau kinerja suatu layanan yang ditunjukkan berupa rasa bahagia atau kecewa. Kepuasan sejalan dengan hasil yang diberikan semakin mendekati atau bahkan melebihi ekspektasi yang diberikan maka semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan begitu pula sebaliknya, hal tersebut menjadi tolak ukur kepuasan (Sulaiman et al., 2022).

Dalam Keputusan PERMENPAN RB Nomor 14 Tahun 2017 menjadi 9 (sembilan) unsur dalam survei kepuasan masyarakat, diantaranya:

1. Persyaratan

Unsur persyaratan, yaitu berkaitan dengan hal-hal yang harus dipenuhi oleh masyarakat dalam melakukan atau memperoleh pelayanan.

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Pada unsur ini berkaitan dengan tata cara pelaksanaan pelayanan yang diberlakukan bagi pemberi pelayanan serta penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu Penyelesaian

Merupakan lama waktu yang diperlukan dalam melakukan keperluan, waktu penyelesaian ini tergantung pada jenis pelayanan yang dilakukan oleh penerima layanan.

4. Biaya/Tarif

Merupakan ongkos yang diperlukan oleh penerima pelayanan saat melakukan pelayanan berdasarkan jenis pelayanan yang dilakukan.



5. Produk Spesifikasi

Jenis Pelayanan Merupakan hasil pelayanan yang diberikan oleh para petugas pelayanan dan yang diterima oleh penerima pelayanan sesuai oleh ketentuan yang telah ditentukan oleh masing-masing unit.

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana, yaitu berkaitan dengan kemampuan atau keahlian, pengetahuan, keterampilan, serta pengalaman yang dimiliki oleh para petugas pelayanan.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana, yaitu sikap yang dilakukan oleh para petugas pelayanan saat memberikan pelayanan pada masyarakat.

8. Penanganan Pengaduan, Saran, serta Masukan

Pada unsur ini berkaitan dengan tindak lanjut atau penanganan pengaduan.

9. Sarana dan Prasarana

Sarana merupakan hal yang bisa digunakan dalam mencapai maksud serta tujuan. Prasarana merupakan seluruh hal penunjang utama terselenggaranya sebuah proses.

Menurut Ismiyati (2023) unsur-unsur kepuasan pelayanan publik dapat dilihat dari :

1. Sistem keluhan dan saran

Setiap Perusahaan maupun Instansi harus menyediakan setidaknya kotak aduan atau saran untuk memberikan kesempatan pelanggan dalam menyampaikan pendapatnya yang kemudian dapat ditanggapi agar pelayanan dapat sesuai dengan ekspektasi masyarakat.

2. Survei kepuasan pelanggan

Survei kepuasan merupakan hal yang wajib ada pada setiap Perusahaan maupun Instansi. Survei dapat dilakukan minimal 1x dalam setahun. Dengan adanya survei kepuasan ini, tanggapan maupun umpan balik dari pelanggan dapat memberikan kesan positif untuk Perusahaan/Instansi. Sedangkan hasil yang kurang dapat menjadi bahan evaluasi agar terciptanya pelayanan yang lebih baik.

G. Faktor-Faktor Kepuasan Pelayanan Publik

Menurut Arnanda & Anisyukurillah (2024) faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik diantaranya :

1. Kebijakan Pelayanan

Kebijakan pelayanan adalah pedoman dari pemerintah atau lembaga untuk mengatur pemberian layanan kepada masyarakat. Indikator seperti standar pelayanan, maklumat pelayanan, SKM, dan forum konsultasi publik digunakan untuk menilai kinerja dan meningkatkan tanggung jawab lembaga. Maklumat pelayanan adalah janji resmi untuk memberikan layanan sesuai standar yang ditetapkan.

2. Inovasi

Inovasi pelayanan publik adalah ide atau perubahan baru yang bertujuan meningkatkan kualitas layanan dan memberi dampak positif bagi masyarakat. Inovasi ini dikembangkan melalui berbagai cara, seperti kompetisi, sistem informasi, jaringan kerja, peningkatan kapasitas, dan pemantauan secara terus-menerus.

H. Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Muslim (2022) dalam penelitiannya menemukan bahwa strategi yang ditemukan mencakup :

1. Penyediaan Sarana dan Prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana mencakup fasilitas seperti gedung strategis, komputer, Wi-Fi, ruang tunggu nyaman, serta layanan untuk penyandang disabilitas. Semua ini disiapkan



melalui anggaran rutin guna mendukung layanan yang nyaman, mudah diakses, dan meningkatkan kepuasan masyarakat.

2. Sosialisasi Pelayanan

Sosialisasi ini bertujuan untuk memberikan pemahaman kepada Masyarakat. Bentuk kegiatan dapat berupa pembagian petugas informasi ke setiap kecamatan untuk menjelaskan prosedur pelayanan. Hal ini bertujuan agar pelayanan menjadi lebih efisien karena Masyarakat sudah memahami prosedur dari pelayanan.

3. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Survei ini memberikan kesempatan bagi masyarakat untuk menyampaikan pendapat dan penilaian terhadap layanan yang mereka terima. Hasilnya dijadikan bahan evaluasi guna meningkatkan mutu pelayanan di masa mendatang.

4. Pengembangan Sistem Informasi Pelayanan

Strategi terakhir adalah penggunaan sistem informasi pelayanan, yaitu memanfaatkan media seperti website, Instagram, dan Facebook untuk menyampaikan informasi layanan. Hal ini dilakukan agar masyarakat lebih mudah mengakses informasi, tanpa harus datang ke kantor, serta mendukung pelayanan yang transparan, cepat, dan efisien

I. Pelayanan Prima

Menurut Hulu (2022) pelayanan prima atau biasa juga disebut layanan unggulan pada masyarakat merupakan suatu bentuk pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah secara maksimal kepada masyarakat serta kesanggupan pemerintah dalam menangani permasalahan yang ada secara profesional. Untuk melaksanakan hal tersebut, perlu adanya pendekatan yang efektif guna menunjang terlaksananya pelayanan prima, salah satunya dengan melakukan metode pendekatan A6, yaitu ability (kemampuan), attitude (sikap), appearance (penampilan), attention (perhatian), action (tindakan), dan accountability (tanggung jawab). Pelayanan prima merupakan suatu standar pelayanan yang tinggi Dengan mengedepankan kepuasan masyarakat dan dilakukan secara profesional. Beberapa aspek penting yang harus dimiliki oleh pemberi layanan untuk mencapai tujuan pelayanan prima antara lain komunikatif, responsif, empati, serta solutif. Hal tersebut dilakukan guna menunjang tingkat kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah selaku pemberi layanan.



METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif didalamnya melibatkan peneliti, sehingga dapat memahami mengenai konteks, situasi dan setting fenomena alami sesuai dengan yang sedang diteliti. Tujuan dari penelitian kualitatif adalah untuk memahami suatu konteks dengan pendeskripsian secara rinci dan mendalam mengenai suatu konteks yang alami (natural setting), tentang apa yang sebenarnya terjadi dan apa adanya yang ada dilapangan studi (Rahmadani, 2024). Analisis yang peneliti gunakan adalah analisis deskriptif yaitu menguraikan hasil data penelitian dan selanjutnya akan diambil suatu kesimpulan yang berguna tentang kepuasan kualitas pelayanan publik. Untuk mengidentifikasi kepuasan pelaksanaan pelayanan publik, analisa data dilakukan secara deskriptif, dengan menggunakan data survei kepuasan pelayanan publik guna menunjang efektivitas pelayanan (Dyah et al., 2023).

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan studi kasus yang bertujuan untuk memahami sistem pelayanan publik yang masih manual di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tegal. Penelitian studi kasus merupakan penelitian yang dapat menguak makna dibalik permasalahan atau fenomena yang diteliti dengan kondisi yang apa adanya. Sehingga penelitian memiliki fokus utama pada kejadian yang sedang diteliti dan mencari tahu hubungannya. Secara umum studi kasus memiliki karakteristik dalam pertanyaan penelitian yang diawali dengan kata “how” or “why.”. Dalam melakukan penelitian menggunakan metode studi kasus, peneliti harus melakukan beberapa tahapan antara lain, menentukan tema dan subjek, menentukan tempat, menentukan teknik pengumpulan data yang tepat, dan menganalisis data yang telah diperoleh, serta membuat kesimpulan dan laporan penelitian. Untuk hasil temuan dapat dikatakan ilmiah ketika sudah memenuhi standar objektif, dan mengikuti prosedur ilmiah (Ilhami et al., 2024).

Sumber Data dan Sampel Penelitian

Sumber data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer adalah jenis data yang dikumpulkan secara langsung dari sumber utamanya seperti melalui observasi dan wawancara dengan pegawai dinas yang bertugas mengolah data survei kepuasan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tegal. Data primer biasanya selalu bersifat spesifik karena disesuaikan oleh kebutuhan peneliti (Balaka, 2022). Menurut Sulung & Muspawi (2021) data sekunder merupakan data yang memberikan informasi secara tidak langsung kepada peneliti, seperti melalui dokumen maupun orang lain. Data sekunder dapat diperoleh dari berbagai sumber yang ada. Seperti jurnal, buku, publikasi pemerintah, analisis industri oleh media, situs web, dan internet. Data Sekunder dalam penelitian ini berupa laporan hasil survei kepuasan masyarakat yang dikelola oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tegal dan juga jurnal-jurnal penelitian terdahulu.

Berdasarkan teori Septia Claudia et al. (2023) bahwa setidaknya dalam penelitian kualitatif minimal 1 (satu) informan, peneliti mengambil sampel 4 (empat) informan yaitu 2 (dua) pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tegal dan 2 (tiga) masyarakat sebagai penerima layanan. Pada teknik pengambilan sampel menggunakan metode non-probability sampling dengan pendekatan purposive sampling. Metode non-probability sampling merupakan metode pengambilan sampel yang hanya sebagian masyarakat yang dapat terpilih untuk menjadi sampel. Hal ini biasanya didasari oleh subjektivitas peneliti dalam mengambil sampel. Sedangkan purposive sampling yaitu sebuah metode pengambilan



sampel yang dilakukan dengan cara menyeleksi sampel berdasarkan kriteria tertentu yang dianggap sesuai oleh peneliti dengan penelitian yang dilakukan (Asrulla et al., 2023).

Teknik Pengumpulan Data

Tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Jadi, teknik pengumpulan data adalah langkah yang paling penting dalam penelitian. Untuk Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu :

1. Data Primer

a. Observasi

Observasi merupakan metode penelitian yang dilakukan dengan cara melihat dan mengamati secara langsung kegiatan yang dijadikan sebagai bahan penelitian. Dengan dilakukannya pengamatan secara langsung ini, observasi dapat memberikan informasi yang luas dan mendalam tentang sesuatu yang sedang diteliti. Dalam penelitian ini, observasi digunakan untuk mengumpulkan data yang dilakukan peneliti dengan informan. Peneliti melakukan observasi karena sebelumnya sudah mengamati secara langsung dan melakukan studi pendahuluan.

b. Wawancara

Menurut Ardiansyah et al. (2023) wawancara merupakan metode yang dilakukan dengan cara melakukan percakapan secara langsung antara peneliti dengan subjek penelitian. Tujuan dari dilakukannya wawancara adalah untuk mendapatkan pendapat atau pandangan secara langsung dari sudut pandang subjek penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan wawancara dengan pegawai yang mengelola data terkait hasil survei kepuasan Masyarakat yang dibagikan dan dikelola oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tegal.

Penelitian ini menggunakan metode wawancara terstruktur sebagai salah satu teknik pengumpulan data primer. Wawancara dilakukan secara langsung dengan subjek yang telah ditentukan sebelumnya, yaitu pegawai yang mengelola data survei kepuasan dan masyarakat penerima layanan. Tujuan wawancara ini adalah untuk memperoleh informasi secara mendalam mengenai persepsi dan pengalaman mereka terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tegal.

c. Dokumentasi

Menurut Nurbaeti et al., (2022) dokumentasi merupakan salah satu metode pengumpulan data yang melalui dokumen atau catatan tertulis. Istilah "dokumentasi" berasal dari kata "dokumen", yang berarti "benda tertulis". Dalam penelitian ini, peneliti mengambil pengamatan dari dokumentasi selama penelitian yang berupa foto-foto dan juga menganalisis jurnal-jurnal penelitian terdahulu yang berkaitan dengan kepuasan pelayanan publik.

2. Data Sekunder

Menurut Haryono (2023) data sekunder merupakan data yang memberikan informasi secara tidak langsung kepada peneliti, seperti melalui dokumen maupun orang lain. Data sekunder dapat diperoleh dari berbagai sumber yang ada. Seperti jurnal, buku, publikasi pemerintah, analisis industri oleh media, situs web, dan internet. Dibandingkan dengan data primer, data sekunder memiliki beberapa kelebihan, seperti mudah diakses, dan memerlukan waktu dan biaya yang lebih sedikit (Sulung & Muspawi, 2021). Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan laporan hasil survei kepuasan masyarakat tahun 2024 yang sudah dikelola oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tegal. Dalam laporan hasil survei kepuasan masyarakat ini terbagi menjadi dua bagian yaitu yang dibagikan dan dikelola pada bulan Januari-Juni yang diisi oleh 105 responden serta dibulan Juli-Desember yang diisi oleh 115 responden.



Teknik Keabsahan Data

Keabsahan data dilakukan untuk menguji data dan memastikan bahwa peneliti benar-benar melakukan penelitian. Istilah kepercayaan/keabsahan merupakan pengertian lain dari validitas dan reliabilitas. Kepercayaan data pada dasarnya adalah masalah sederhana, bagaimana peneliti meyakinkan orang lain, termasuk diri mereka sendiri, bahwa penelitian mereka dapat dipercaya.

Menurut Nurfajriani et al., (2024) salah satu cara untuk memeriksa dan menetapkan validitas data adalah dengan menggunakan metode triangulasi, yang mengumpulkan dan menganalisis data dari berbagai sudut pandang. Tujuan dari metode ini adalah untuk mendapatkan hasil yang lebih baik. Untuk memastikan keakuratan data, peneliti melakukan observasi, wawancara, dan dokumentasi dengan pegawai yang mengelola data survei kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tegal. Metode triangulasi dikumpulkan sebagai berikut :



Gambar 2 Metode Triangulasi Data

Sumber : Data diolah oleh Peneliti (2025)

Teknik Analisis Data

Dalam penelitian kualitatif, analisis data melibatkan pengorganisasian, kategorisasi, dan interpretasi data yang dikumpulkan. Menurut Miles dan Huberman, aktivitas analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif, berlangsung secara terus menerus, dan tuntas, sehingga datanya sudah jenuh dengan aktivitas analisis (Rifa'i, 2023). Proses Analisis Data meliputi 4 langkah yaitu:

1. Pengumpulan Data (*Data Collection*)

Pengumpulan data merupakan suatu langkah untuk mendapatkan informasi dan gambaran tentang suatu hal yang akan diteliti. Hasil data yang didapat biasanya berupa gambar, narasi, ataupun teks yang tidak dapat dinyatakan dalam bentuk bilangan/angka. Pada proses pengumpulan data ini peneliti menerapkan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hal ini ditujukan guna mendapatkan informasi yang lebih detail, dan lebih akurat untuk dijadikan sebagai landasan penelitian, serta memudahkan dalam proses pengumpulan data.

2. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data merupakan proses mengevaluasi atau mengelompokkan data berdasarkan standar konsep, kategori tema atau pola tertentu. Upaya ini dilakukan untuk memberikan fokus lebih kepada data yang sesuai atau relevan dan mengeliminasi data-data yang dianggap kurang relevan atau tidak dibutuhkan dalam penelitian yang dilakukan. Tujuan dari pemilihan data sesuai dengan kriteria masing masing ini untuk memudahkan peneliti dalam menarik kesimpulan (Suprianto, 2024). Dalam proses mereduksi data, arahan akan diberikan oleh tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya untuk dicapai. Selain itu, reduksi data memerlukan pemikiran kritis dan kedalaman wawasan yang tinggi.

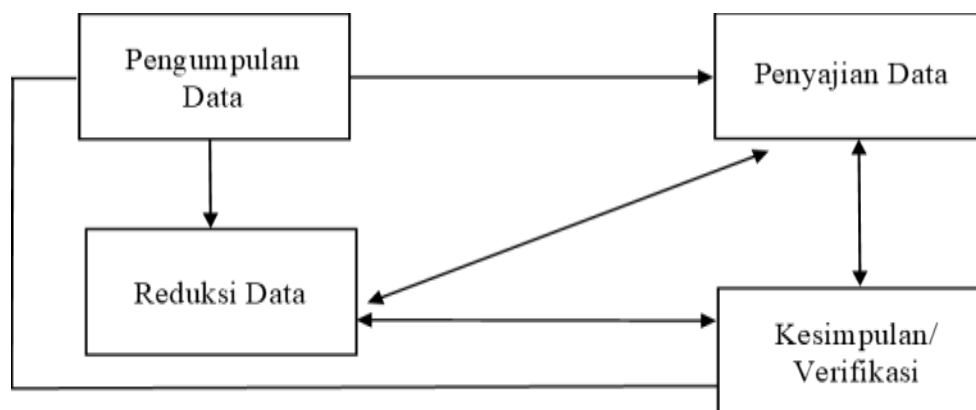
3. Penyajian Data (*Data Display*)



Penyajian data adalah proses penyusunan data yang telah direduksi pada proses sebelumnya dalam bentuk teks, grafik, atau bagan yang mudah untuk dipahami. Proses ini ditujukan untuk memastikan bahwa data yang disajikan mudah untuk dipahami oleh pembaca maupun peneliti. Tujuan dari penyajian data tersebut adalah untuk memudahkan peneliti dalam mengambil kesimpulan maupun merencanakan tindakan selanjutnya berdasarkan data yang telah disajikan tersebut (T. S. Amalia et al., 2023). Penyajian data merupakan langkah penting yang dilakukan dalam penelitian. Pada tahap penyajian data dilakukan dengan cara menampilkan hasil penelitian dalam bentuk narasi.

4. Penarikan Kesimpulan (*Data Verification*)

Penarikan kesimpulan merupakan tahap akhir dari analisis data. Dimana kesimpulan diambil berdasarkan kategori, pola, konsep atau informasi yang diperoleh selama dilakukannya penelitian. Penarikan kesimpulan akan melahirkan atau mengungkap hal hal yang mana sebelumnya dirasa masih kurang jelas atau menjelaskan kembali secara detail pola pola yang berlaku atau keteraturan yang ditemukan selama penelitian berlangsung. Berikut adalah proses dari analisis data :



Gambar 2 Teknik Analisis Data

Sumber: Data diolah oleh Peneliti (2025)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tujuan dari penelitian ini yaitu mengetahui bagaimana kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tegal. Peneliti melakukan wawancara kepada 4 (empat) partisipan yang berhubungan dengan topik penelitian yang dibahas, sebelumnya juga peneliti melakukan observasi langsung sebagai metode untuk mengumpulkan data. Partisipan dalam penelitian ini terdiri dari 2 (dua) pegawai serta 2 (dua) lainnya yaitu dari masyarakat sebagai penerima layanan.

Kualitas Pelayanan Publik

Pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tegal mencakup penerbitan dan perubahan dokumen penting seperti Kartu Keluarga (KK), KTP elektronik (e-KTP), Akta Kelahiran, Akta Perkawinan, Akta Kematian, Kartu Identitas Anak (KIA). Layanan ini mencakup pembuatan baru, perbaikan data, dan legalisir dokumen, yang dibutuhkan warga untuk keperluan administrasi dan pelayanan lainnya. Selain dokumen kependudukan. Disediakan pula layanan penerbitan surat keterangan seperti Surat Pindah



(SKPWNI), SKTT, SKPWNA, termasuk pelaporan peristiwa kependudukan yang terjadi di luar negeri. Adapun kualitas pelayanan publik dinilai dengan adanya 5 indikator yaitu *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Emphaty*.

A. *Tangible*

Berdasarkan hasil observasi, aspek *tangible* pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tegal menunjukkan bahwa instansi telah menyediakan berbagai sarana dan prasarana yang menunjang proses pelayanan, seperti ruang tunggu, toilet, musholla, loket pelayanan, loket konsultasi, dan area parkir. Namun, masih ditemukan kekurangan seperti kurang optimalnya kebersihan toilet dan musholla. Sementara itu, hasil wawancara dengan partisipan menunjukkan bahwa secara umum masyarakat merasa sarana dan prasarana sudah cukup memadai dan memberikan kenyamanan, meskipun beberapa fasilitas memang memerlukan perawatan yang lebih baik. Dengan demikian, dapat disintesis bahwa meskipun secara umum aspek *tangible* telah memenuhi kebutuhan dasar pelayanan dan memberikan kesan positif, tetap diperlukan upaya peningkatan dalam hal efisiensi sistem dan kebersihan fasilitas untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara menyeluruh.

B. *Reliability*

Berdasarkan hasil observasi, aspek kehandalan (*reliability*) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tegal terlihat dari prosedur pelayanan yang berjalan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP), khususnya di bagian front office dan loket konsultasi. Petugas terlihat aktif menjelaskan persyaratan dan prosedur secara langsung, serta membantu masyarakat dalam pengisian formulir apabila mengalami kesulitan. Keberadaan loket konsultasi juga memberikan ruang komunikasi yang memudahkan masyarakat memahami proses pelayanan. Namun, sistem antrian yang masih bersifat manual dinilai kurang efisien, terutama saat pemohon membludak, sehingga menyebabkan antrean panjang dan keterbatasan kuota harian.

Berdasarkan hasil wawancara, partisipan mengakui bahwa pegawai melayani secara tertib dan sesuai SOP, serta memberikan arahan yang jelas. Meskipun demikian, masyarakat mengeluhkan kurangnya media informasi seperti papan pengumuman yang menyebabkan kebingungan dalam memahami alur dan persyaratan pelayanan. Oleh karena itu, dapat disintesis bahwa kehandalan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tegal telah ditunjukkan melalui kepatuhan terhadap SOP dan sikap profesional pegawai, namun masih perlu ditingkatkan dari segi efisiensi sistem antrian dan penyediaan informasi agar pelayanan dapat berjalan lebih lancar, efektif, dan memuaskan masyarakat.

C. *Responsiveness*

Berdasarkan hasil observasi, aspek *responsiveness* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tegal menunjukkan bahwa para pegawai telah melayani masyarakat secara langsung sesuai dengan prosedur, menunjukkan sikap yang tanggap, cepat, dan siap membantu. Setiap pertanyaan atau kendala dari masyarakat dijawab secara jelas dan cepat, yang menjadikan proses pelayanan lebih lancar dan meningkatkan rasa terbantu serta kepuasan Masyarakat. Namun demikian, masih ditemukan adanya keterlambatan pegawai kembali ke tempat pelayanan setelah jam istirahat, yang berdampak pada waktu tunggu masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara, partisipan menyatakan bahwa secara umum sikap pegawai sudah baik, ramah, dan cepat tanggap dalam menangani permasalahan, namun keterlambatan setelah jam istirahat juga dikeluhkan karena menyebabkan antrean lebih lama.



dan mengganggu efisiensi pelayanan. Dengan demikian, dapat disintesis bahwa meskipun aspek *responsiveness* telah diterapkan dengan baik melalui sikap tanggap dan sopan santun pegawai dalam melayani masyarakat, masih dibutuhkan perbaikan dalam hal kedisiplinan waktu untuk menjaga konsistensi pelayanan sepanjang hari.

D. Assurance

Berdasarkan hasil observasi, aspek *assurance* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tegal menunjukkan bahwa para pegawai telah memberikan kesan profesional melalui penggunaan seragam dinas dan tanda pengenalan resmi saat memberikan pelayanan. Hal ini penting karena menciptakan rasa percaya dan aman bagi masyarakat saat berinteraksi dengan petugas. Seragam dan identitas tersebut menjadi simbol bahwa petugas adalah bagian resmi dari instansi, yang menjalankan tugas sesuai dengan aturan. Dari hasil wawancara, masyarakat (partisipan C dan D) juga menyampaikan bahwa dengan adanya atribut resmi tersebut, mereka merasa lebih yakin bahwa pelayanan yang diterima dilakukan oleh petugas resmi. Namun, masyarakat juga mengeluhkan masih kurangnya penyediaan media informasi seperti papan pengumuman atau brosur, sehingga mereka kesulitan memahami alur dan persyaratan pelayanan dan harus bertanya langsung kepada petugas. Dengan demikian, dapat disintesis bahwa meskipun aspek *assurance* telah terlaksana cukup baik melalui sikap profesional dan penggunaan atribut resmi oleh pegawai, peningkatan penyediaan informasi secara mandiri masih diperlukan agar kepercayaan dan kenyamanan masyarakat terhadap pelayanan dapat ditingkatkan secara menyeluruh.

E. Emphaty

Berdasarkan hasil observasi, aspek empati di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tegal tercermin dari kepedulian pegawai terhadap kelompok rentan seperti penyandang disabilitas dan lansia. Bentuk empati ini diwujudkan melalui program layanan jemput bola, di mana petugas mendatangi langsung rumah warga yang tidak mampu datang ke kantor, serta sikap tidak membedakan dalam memberikan pelayanan. Pelayanan ini tidak dipungut biaya dan dilakukan dengan penuh perhatian, sehingga menciptakan rasa dihargai di kalangan masyarakat tersebut. Sementara itu, hasil wawancara dengan partisipan dari masyarakat dan pegawai menunjukkan apresiasi terhadap pelayanan yang ramah dan penuh kesabaran. Pegawai dinilai sabar dan mau mendengarkan keluhan serta kesulitan masyarakat, terutama saat masyarakat belum memahami persyaratan pelayanan. Dengan demikian, dapat disintesis bahwa aspek empati telah diterapkan dengan cukup baik di Dukcapil Kabupaten Tegal, melalui layanan yang inklusif, sikap ramah pegawai, serta perhatian kepada kebutuhan khusus masyarakat. Namun, untuk semakin meningkatkan kualitas pelayanan, penyebaran informasi mengenai program-program empatik seperti jemput bola perlu ditingkatkan agar lebih banyak masyarakat dapat mengetahuinya dan memanfaatkannya.



Faktor Kepuasan Masyarakat

Pelayanan pada instansi pemerintah harus meningkatkan kepuasan publik dengan memperhatikan beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat diantaranya yaitu kebijakan pelayanan yang mengoptimalkan kebijakan yang berlaku seperti ketepatan waktu, ketersediaan informasi, profesionalisme aparatur, sikap aparatur, dan peran pimpinan eksternal dan internal. Selain itu, untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas tinggi, diperlukan adanya inovasi juga dalam pelayanan (Arif et al., 2024).

Pada hasil observasi yang dilakukan peneliti di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tegal untuk mengetahui penilaian masyarakat terhadap pelayanan, ditemukannya beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tegal. Adapun faktornya yaitu aspek kebijakan pelayanan dan aspek inovasi pelayanan.

A. Kebijakan Pelayanan

Berdasarkan hasil observasi, aspek kebijakan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tegal telah diimplementasikan melalui Standar Operasional Prosedur (SOP) yang menjadi pedoman pelaksanaan layanan agar berjalan tertib, terarah, dan sesuai aturan. SOP tersebut juga diperbarui secara berkala agar tetap relevan dengan kebutuhan masyarakat dan regulasi yang berlaku. Sementara itu, dari hasil wawancara, masyarakat dan pegawai sepakat bahwa pelayanan telah mengikuti SOP yang ditetapkan, namun masyarakat masih mengalami kendala dalam memahami alur dan persyaratan pelayanan karena belum tersedianya media informasi seperti papan petunjuk atau brosur, sehingga masyarakat harus bertanya langsung kepada petugas yang berpotensi menghambat efisiensi pelayanan. Dengan demikian, dapat disintesis bahwa penerapan kebijakan pelayanan melalui SOP telah berjalan cukup baik dan menjadi fondasi penting dalam mendukung layanan publik yang tertib, namun perlu ditunjang dengan penyediaan sarana informasi yang memadai agar masyarakat dapat lebih mandiri dan efisien dalam mengakses pelayanan.

B. Inovasi Pelayanan

Berdasarkan hasil observasi, aspek inovasi pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tegal diwujudkan melalui layanan jemput bola untuk warga disabilitas dan lansia serta layanan online menggunakan aplikasi WhatsApp, yang bertujuan mempermudah akses masyarakat dalam mengurus dokumen tanpa harus datang langsung ke kantor. Inovasi ini mencerminkan upaya instansi dalam meningkatkan pelayanan yang inklusif dan berbasis teknologi. Dari hasil wawancara, masyarakat mengapresiasi inovasi tersebut karena memberikan kemudahan, terutama bagi mereka yang memiliki keterbatasan mobilitas. Namun, masyarakat juga menyampaikan bahwa sosialisasi terkait inovasi layanan, khususnya layanan online, masih kurang maksimal sehingga belum diketahui secara luas oleh seluruh lapisan masyarakat. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa inovasi pelayanan di Dukcapil Kabupaten Tegal sudah tepat sasaran dan bermanfaat, namun perlu diimbangi dengan strategi penyebaran informasi yang lebih aktif dan menyeluruh agar seluruh masyarakat dapat mengakses serta memanfaatkan layanan secara optimal.

Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan



Menurut Utami (2021) strategi merupakan konsep manajemen yang berfokus pada proses penetapan tujuan organisasi, pengembangan kebijakan dan perencanaan untuk mencapai suatu tujuan. Perumusan strategi dilakukan dengan mengetahui peluang dan ancaman eksternal serta kekuatan dan kelemahan internal untuk mendapatkan perencanaan atau pilihan lain, dan juga membuat pilihan apa yang harus dilakukan. untuk memastikan bahwa tindakan yang dilakukan sesuai dengan tujuan dan misi organisasi.

Berdasarkan hasil observasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tegal, strategi peningkatan kualitas pelayanan yang sudah dilakukan di antaranya yaitu dengan rutin melaksanakan apel pagi sebelum pelayanan dimulai. Kegiatan ini berfungsi sebagai sarana pengarahan agar pegawai lebih disiplin, teliti, dan siap dalam menjalankan tugas sesuai aturan. Selain itu, Dinas juga memanfaatkan hasil survei kepuasan masyarakat sebagai bahan evaluasi untuk mengetahui sejauh mana pelayanan telah memenuhi harapan masyarakat serta hal-hal apa saja yang masih perlu diperbaiki. Upaya lain yang dilakukan adalah sosialisasi langsung kepada masyarakat, termasuk saat kegiatan jemput bola ke desa-desa dan sekolah, agar masyarakat lebih memahami alur pelayanan, persyaratan dokumen, dan berbagai inovasi yang tersedia. Seluruh strategi tersebut mencerminkan komitmen dalam mewujudkan pelayanan yang lebih baik, cepat tanggap, dan berorientasi pada kebutuhan serta kepuasan masyarakat.

Menurut Lestari et al., (2025) penerapan teknologi untuk strategi peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan salah satu upaya yang bisa dilakukan oleh pemerintah untuk meratakan pelayanan. Dalam administrasi pelayanan publik penerapan teknologi juga dapat meningkatkan efisiensi dalam pengolahan data, mempersingkat waktu pelayanan, serta memudahkan petugas atau instansi dalam menyebarkan informasi terkait pelayanan yang akan dilakukan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan keempat partisipan, strategi peningkatan kualitas pelayanan yang sudah dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tegal dinilai sudah berjalan dengan baik. Seperti adanya apel pagi yang bertujuan untuk membentuk kedisiplinan dan kesiapan pegawai sebelum memberikan pelayanan, survei kepuasan masyarakat digunakan sebagai bahan evaluasi agar Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tegal dapat mengetahui kelemahan dan kelebihan dalam proses pelayanan, serta kegiatan sosialisasi yang dilakukan langsung ke masyarakat untuk memberikan pemahaman mengenai prosedur, persyaratan, dan layanan yang tersedia. Meskipun demikian, partisipan C dan partisipan D yang merupakan masyarakat sebagai penerima layanan berpendapat bahwa masih kurangnya pemanfaatan teknologi seperti media sosial sebagai sarana penyebaran informasi. Mereka berharap agar Dinas dapat lebih aktif menggunakan platform digital yang mudah diakses oleh masyarakat luas, sehingga informasi layanan bisa lebih cepat diketahui, merata penyebarannya, dan pelayanan menjadi lebih efisien serta sesuai dengan perkembangan zaman.



KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tegal secara umum telah berjalan dengan baik. Hal ini tercermin dari lima aspek pelayanan: *tangible* yang menunjukkan sarana dan prasarana cukup memadai meskipun kebersihan dan sistem antrian masih perlu diperbaiki; *reliability* yang mencerminkan pelayanan sesuai SOP namun masih kurang efisien karena keterbatasan sistem informasi; *responsiveness* yang menunjukkan sikap tanggap petugas sudah baik namun terkendala kedisiplinan waktu; *assurance* yang terlihat dari profesionalisme pegawai, namun minimnya media informasi menghambat kejelasan prosedur; serta *empathy* yang telah diterapkan melalui sikap ramah petugas dan layanan jemput bola untuk kelompok rentan. Faktor yang mendorong kepuasan Masyarakat seperti kebijakan dan inovasi pelayanan juga telah dijalankan dengan baik, namun masih membutuhkan dukungan dari segi penyediaan informasi dan perluasan sosialisasi. Strategi peningkatan kualitas pelayanan yang diterapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tegal juga sudah baik seperti pelaksanaan apel pagi secara rutin untuk membentuk kedisiplinan pegawai, pelaksanaan survei kepuasan masyarakat sebagai bahan evaluasi pelayanan, sosialisasi aktif ke sekolah dan desa untuk meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap prosedur pelayanan, serta pengembangan layanan jemput bola dan penggunaan media digital seperti WhatsApp untuk mempermudah akses layanan. Hanya saja, keberhasilan strategi ini perlu diperkuat dengan pembenahan teknis, penyebaran informasi yang lebih luas, dan pemanfaatan teknologi secara maksimal agar tujuan peningkatan kualitas pelayanan benar-benar tercapai.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti menyarankan agar Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tegal dapat meningkatkan kualitas pelayanan dengan memperbaiki sistem antrian menjadi lebih modern dan efisien, seperti menggunakan sistem digital atau online. Selain itu, penting untuk menjaga kebersihan fasilitas umum seperti toilet dan musholla, serta meningkatkan kedisiplinan pegawai agar pelayanan lebih tepat waktu. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tegal juga disarankan untuk menyediakan papan informasi atau brosur agar masyarakat lebih mudah memahami prosedur pelayanan tanpa harus selalu bertanya langsung. Perlunya Sosialisasi pelayanan lebih aktif terutama mengenai inovasi seperti pelayanan jemput bola dan layanan online melalui WhatsApp, juga perlu ditingkatkan agar menjangkau seluruh masyarakat secara merata.

DAFTAR PUSTAKA

- Akhyar, & Syarif. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bima. *Jurnal Penkomi: Kajian Pendidikan Dan Ekonomi*, 5(1), 74-82. <https://doi.org/10.33627/pk.v5i1.696>
- Alhdar, S., Gobel, L. Van, Rachman, E., Hasan, K. K., & Adam, M. P. (2023). Penguatan Tata Kelola Administrasi Terhadap Pelayanan Publik di Kelurahan Polohungo Kecamatan Limboto Kabupaten Gorontalo. *Community Development Journal*, 4(2), 4697-4704. <https://doi.org/10.37606/publik.v3i2.73>
- Amalia, R., & Satispi, E. (2024). Implementasi Pelayanan Dokumen Kependudukan Melalui Layanan Jemput Bola Bagi Penyandang Disabilitas Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Provinsi



- Dki Jakarta. Jurnal Administrasi Publik, 2(1), 109. <https://doi.org/10.24853/penta.2.1.109-120>
- Amalia, T. S., Rakhmawati, F., & Wulandari, A. (2023). Kendala Pelaksanaan Retensi Berkas Arsip Rekam Medis Rawat Inap di Rumah Sakit Bhayangkara, Watukosek, Pasuruan. *Journal Sehat Indonesia*, 5(8), 142-151. <https://doi.org/10.59141/jsi.v5i8.58>
- Amijaya, M., Mayusa, A., Ilham, K. R., & Fikri, M. (2024). Etika Pegawai dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Balaesang Tanjung Kabupaten Donggala. 5(3). <https://doi.org/10.36418/syntaximperatif.v5i3.434>
- Anshari, M. R. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Sungai Tabukan Kabupaten Hulu Sungai Utara. *Journal of International Border Studies*, 6(1), 28-41. <https://doi.org/10.36658/aliidarabalad.3.1.30>
- Aprilia, M. S., & Puspitarini, R. C. (2021). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Mal Pelayanan Publik Kota Probolinggo. *Jurnal Ilmiah Politik*, 3(1), 56-61. <https://doi.org/10.51747/publicio.v3i1.497>
- Ardiansyah, Risnita, & Jailani, M. S. (2023). Teknik Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian Ilmiah Pendidikan Pada Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif. *Jurnal IHSAN : Jurnal Pendidikan Islam*, 1(2), 1-9. <https://doi.org/10.61104/ihsan.v1i2.57>
- Arif, M. E., Noermijati, N., Kornitasari, Y., Fitriarsi, R., & Rahmasari, S. (2024). Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Pada Organisasi Perangkat Daerah Melalui Penyedia Pelayanan Dasar Di Kabupaten Bondowoso. *Buletin Ilmiah Nagari Membangun*, 7(3), 384-397. <https://doi.org/10.25077/bina.v7i3.672>
- Arnanda, G., & Anisyukurillah, R. (2024). Pemantauan dan Evaluasi Aspek Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Kecamatan Kenjeran Kota Surabaya. *Journal of Religion Education Social Laa Roiba*, 6(10), 2266-2282. <https://doi.org/10.47476/reslaj.v6i10.2926>
- Asbi, A. A., Karateng, M., & Burhanuddin, E. (2025). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Gunung Sari Kabupaten Serang. *Jurnal Kajian Administrasi Publik Dan Ilmu Komunikasi*, 2(1), 1-11. <https://doi.org/10.62383/kajian.v2i1.95>
- Asrulla, Risnita, Jailani, M. S., & Jeka, F. (2023). Konsep Populasi dan Sampling (Kuantitatif), Serta Pemilihan Informan Kunci (Kualitatif) dalam Pendekatan Praktis. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(3), 26320-26332. <https://doi.org/10.61104/ihsan.v1i2.55>
- Balaka, M. Y. (2022). Metodologi Penelitian Kuantitatif. In *Metodologi Penelitian Pendidikan Kualitatif* (Vol. 1). <https://doi.org/10.21070/2022/978-623-464-047-2>
- Cendana, G. A., & Oktariyanda, T. A. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Desa Jombok Kecamatan Ngoro Kabupaten Jombang. *Journal Publika*, 10(4), 1089-1100. <https://doi.org/10.26740/publika.v10n4.p1089-1100>
- Damaris, Rivai, A., & Nawawi, M. (2024). Kualitas Pelayanan Public Safety Center Pada Pusat Pelayanan Keselamatan Terpadu Dinas Kesehatan Provinsi Sulawesi Tengah. *Jurnal Ilmiah Research and Development Student*, 2(2), 219-227. <https://doi.org/10.59024/jis.v2i2.791>
- Dyah, L., Arini, D., Rachma, T. N., Ardiansyah, M. C., & Ifalagma, D. (2023). Tinjauan Pelaksanaan Penyimpanan Berkas Rekam Medis Guna Menunjang Efektivitas Pelayanan Rekam Medis Di Rumah Sakit Maguan Husada Review. *Jurnal Rekam Medis (Medical Record Journal)*, 1(2), 66-73. <https://doi.org/10.59300/mjrm.v7i0.60>
- Febriyandi, A. Y., & Firzah, M. (2024). Evaluasi Kebijakan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Secara Online (Alpukat Betawi) Pasca Masa. *Jurnal Vokasi Administrasi Bisnis*, 6(1), 23-32. <https://doi.org/10.31334/abiwara.v6i1.4217>
- Haerana, Fatmawati, Burhanuddin, & Mustari, N. (2022). Upaya Pengembangan Inovasi Melalui Jaringan Inovasi Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Dan Kebijakan Publik*, 7(1), 14-23. <https://doi.org/10.25077/jakp.7.1.14-23.2022>



- Haryono, E. (2023). Metodologi penelitian kualitatif di Perguruan Tinggi Keagamaan Islam. *Journal of Islamic Studies*, 1(1), 1-13. <https://doi.org/10.58403/annuur.v13i2.301>
- Hendriyaldi, & Musnaini. (2021). Analisis Pengaruh Pelayanan Publik Dan E-Service Quality Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Lingkungan Pemerintahan Kota Jambi. *Jurnal Manajemen Terapan Dan Keuangan*, 10(01), 87-98. <https://doi.org/10.22437/jmk.v10i01.12531>
- Hulu, S. K. (2022). Analisis Penerapan Pelayanan Prima (Studi Kasus Pada Kantor Kecamatan Alasa Talumuzoi Kabupaten Nias Utara). *Jurnal Akuntansi, Manajemen Dan Ekonomi*, 1(1), 160-167. <https://doi.org/10.56248/jamane.v1i1.27>
- Ihsan, M. (2021). Sistem E-Antre Dalam Pelayanan Publik Serta Relevansinya Dalam Pencegahan Korupsi (Studi Pada Disdukcapil Kota Banda Aceh). *Jurnal Anti Korupsi*, 6(2), 327-340. <https://doi.org/10.32697/integritas.v6i2.685>
- Ilhami, M. W., Vera Nurfajriani, W., Mahendra, A., Sirodj, R. A., & Afgani, W. (2024). Penerapan Metode Studi Kasus Dalam Penelitian Kualitatif. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(9), 462-469. <https://doi.org/10.5281/zenodo.11180129>
- Irfan, M. (2021). Implementasi Kebijakan Administrasi Kependudukan di Kota Bima (Studi Kasus di Dinas Catatan Sipil dan Kependudukan Kota Bima). *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 18(2), 21-39. <https://doi.org/10.59050/jian.v18i2.141>
- Ismiyati, T. (2023). Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik. *Ideguru: Jurnal Karya Ilmiah Guru*, 8(3), 460-469. <https://doi.org/10.51169/ideguru.v8i3.512>
- Isti'anah, S. N., & Arif, L. (2023). Efektivitas Program KALIMASADA Dalam Meningkatkan Kesadaran Masyarakat Akan Pentingnya Administrasi Kependudukan di Kelurahan Kendangsari. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 9(2), 171-178. <https://doi.org/10.25299/jiap.2023.13532>
- Khasanah, P. D. P., Mirza, M., & Emelsi, S. (2024). Efektifitas Pelayanan Publik dalam Memberikan Informasi Pentingnya Memiliki Akta Kelahiran diDukcapil Kabupaten Tangerang. *Social Science Academic*, 2(1), 129-138. <https://doi.org/10.37680/ssa.v2i1.4515>
- Kim, S., Rho, E., & Teo, Y. X. J. (2024). Citizen Satisfaction Research in Public Administration: A Systematic Literature Review and Future Research Agenda. *American Review of Public Administration*, 54(5), 460-485. <https://doi.org/10.1177/02750740241237477>
- Kusumaratna, R., & Suyanto, J. (2024). Analisis Kepuasan Pengguna Layanan Pemerintah Elektronik (e-Government) dan Implikasinya terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Masyarakat. *Jurnal Kesehatan Dan Pelayanan Masyarakat*, 1(1), 28-32. <https://doi.org/10.69688/jkpm.v1i1.121>
- Leiwakabessy, D. R., Baab, H. Y., & Haz, M. (2022). Efektivitas Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (Siak) Pada Kantor Distrik Yawosi Kabupaten Biak Numfor. *Gema Kampus IISIP YAPIS Biak*, 17(1), 59-66. <https://doi.org/10.52049/gemakampus.v17i1.238>
- Lestari, J., Asrianim, & Khirunisa, P. (2025). Penerapan Sistem Cerdas untuk Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Publik di Daerah Terpencil. 1(1), 25-32. <https://doi.org/10.55606/jempper.v4i2.4229>
- Mashuri, & Darianto. (2025). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Grab (Studi Kasus Pada Kota Lamongan). *Journal of Economics and Business*, 6(1), 592-603. <https://doi.org/10.37531/ecotal.v6i1.2166>
- Mohamad, T. R., Purwanto, & Mediansyah, A. R. (2023). Analisis Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Camat Kota Barat Kota Gorontalo. *Provider Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 2(1), 01-18. <https://doi.org/10.59713/projip.v2i1.384>
- Moyani, G., Lobaton, J., Bautista, M., & Maguate, G. (2023). Services, Quality of Life And Satisfaction of Senior Citizens in Bacolod City. *International Journal of Scientific Research and Management (IJSRM)*, 11(11), 1580-1603. <https://doi.org/10.18535/ijssrm/v11i11.sh04>
- Mugo, G. W., & Mathu, M. (2021). Assessment of Customer Service Provision for Enhanced User



- Satisfaction in Academic Libraries: A Case Study of St Paul's University Library, Kiambu County, Kenya. *International Journal of Current Aspects*, 5(1), 20-34. <https://doi.org/10.35942/ijcab.v5i1.155>
- Muslim, M. (2022). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Balangan). *Jurnal Administrasi Publik Dan Pembangunan*, 4(1), 31-40. <https://doi.org/10.20527/jpp.v4i1.5191>
- Nurbaeti, Mayasari, A., & Arifudin, O. (2022). Penerapan Metode Bercerita Dalam Meningkatkan Literasi Anak Terhadap Mata Pelajaran Bahasa Indonesia. *Jurnal Tahsinia*, 3(2), 98-106. <https://doi.org/10.57171/jt.v3i2.328>
- Nurfajriani, W. V., Ilhami, M. W., Mahendra, A., Sirodj, R. A., & Afgani, M. W. (2024). Triangulasi Data dalam Analisis Data Kualitatif. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(17), 826-833. <https://doi.org/10.5281/zenodo.13929272>
- Pamungkas, T. K., & Jakfar, M. H. A. (2022). Efektivitas Kinerja Pemerintah Desa dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Paradigma Madani*, 9(1), 13-24. <https://doi.org/10.56013/jpm.v9i1.1493>
- Panjaitan, J. S. (2024). Analisis Kualitas Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sleman. *Journal of Society Bridge*, 2(1), 1-11. <https://doi.org/10.59012/jsb.v2i1.26>
- Prastya, Y. R., & Sunaningsih, S. N. (2020). Analisis Penerapan Program Inovasi Pada Disdukcapil Kota Magelang Tahun 2020. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara (JUAN)*, 8(2), 122-132. <https://doi.org/10.31629/juan.v8i2.2686>
- Purnivira, I. S., & Susiani. (2025). Analisis Kualitas Pelayanan Dilihat Dari Aspek Responsiveness di Puskesmas Bentot Kabupaten Barito Timur. *Jurnal Administrasi Publik Dan Bisnis*, 8(1), 298-304. <https://doi.org/10.35722/japb.v8i1.1170>
- Rahmadani, S. (2024). Strategi Pembelajaran Agama Islam di Era Digital. *Jurnal Media Akademik (JMA)*, 2(6), 1-16. <https://doi.org/10.62281/1-16>
- Rauf, A., & Andriyani, D. (2023). Analisis Implementasi Good Governance terhadap Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palembang. *Jurnal Studi Pemerintahan Dan Akuntabilitas*, 2(2), 99-108. <https://doi.org/10.35912/jastaka.v2i2.1850>
- Riani, K. N. (2021). Strategi Peningkatan Pelayanan Publik. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(11), 2443-2452. <https://doi.org/10.47492/jip.v1i11.489>
- Rifa'i, Y. (2023). Analisis Metodologi Penelitian Kualitatif dalam Pengumpulan Data di Penelitian Ilmiah pada Penyusunan Mini Riset. *Cendekia Inovatif Dan Berbudaya*, 1(1), 31-37. <https://doi.org/10.59996/cendib.v1i1.155>
- Rochmatullah, M. R., Probohudono, A. N., Rahmawati, R., Paramita, R. W. D., & Badriyah, N. (2023). Local government competitiveness analysis using the perspective of organizational excellence: Evidence from Indonesia. *Problems and Perspectives in Management*, 21(2), 356-370. [https://doi.org/10.21511/ppm.21\(2\).2023.35](https://doi.org/10.21511/ppm.21(2).2023.35)
- Rosika, C., & Frinaldi, A. (2023). Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance dalam Pelayanan BPJS Kesehatan di Kota Padang. *COMSERVA Indonesian Journal of Community Services and Development*, 2(09), 1902-1908. <https://doi.org/10.59141/comserva.v2i09.587>
- Rusmini, Kurniawan, S., & Rahman, M. A. (2024). Implementasi Sistem Antrian Digital Di Kantor Kecamatan Winongan Kabupaten Pasuruan. *Multidisciplinary Indonesian Center Journal (MICJO)*, 1(2), 769-773. <https://doi.org/10.62567/micjo.v1i2.75>
- Septia Claudia, S., Wiradendi Wolor, C., & Suherdi, S. (2023). Manajemen Kearsipan Pada Perusahaan X. *Transekonomika: Akuntansi, Bisnis Dan Keuangan*, 3(2), 404-410. <https://doi.org/10.55047/transekonomika.v3i2.395>
- Sugondo, F. R., Faustina, P., & Bernarto, I. (2021). Pengaruh Efisiensi Waktu Tunggu, Biaya Pelayanan, Kebersihan, serta Kenyamanan Ruangan terhadap Kepuasan Pasien (Studi Pada



- Pelayanan Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Medika Lestari). *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 9(3), 205-214. <https://doi.org/10.14710/jmki.9.3.2021.205-214>
- Suhartini, T. (2023). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kelurahan Tambakrejo. *Jurnal Ekonomi Dan Teknik Informatika*, 11(2). <https://doi.org/10.37601/jneti.v11i2.241>
- Sulaiman, S., Sunarsih, S., & Zain, D. (2022). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat. *Eksos*, 18(2), 105-120. <https://doi.org/10.31573/eksos.v18i2.461>
- Sulistiyowati, S., Ruru, J. M., & Londa, V. Y. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado. VIII(117).
- Sulung, U., & Muspawi, M. (2021). Memahami Sumber Data Penelitian : Primer, Sekunder, Tersier. *Jurnal Edu Research : Indonesian Institute For Corporate Learning And Studies (IICLS)*, 2(2), 28-33. <https://doi.org/10.47827/jer.v5i3.238>
- Suprianto. (2024). Memahami Esensi Penelitian Kualitatif. <https://doi.org/10.63164/590714>
- Sutowo, B. A., & Wijaya, A. F. (2023). Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Sistem Pelayanan Publik Kecamatan Beringin Kabupaten Semarang Menggunakan End User Computer Satisfaction. *Journal of Computer and Information Systems Ampera*, 4(1), 1-11. <https://doi.org/10.51519/journalcisa.v4i1.370>
- Syahrul, M., & Nasution, W. (2022). Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Desa Sidorame Medan Perjuangan. *AS-SIYASAH: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 7(1), 47. <https://doi.org/10.31602/as.v7i1.6304>
- Utami, P. (2021). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Dukcapil Dan Kantor Pertanahan Kota Tangerang. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 11(1), 1-10. <https://doi.org/10.33592/jiia.v11i1.1416>
- Yanto, D., Kristhy, M. E., & Kristanto, K. (2022). Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Sebagai Values Of Atas Pelayanan Publik. *Jurnal Komunikasi Hukum*, 8(1), 2356-4164. <https://doi.org/10.23887/jkh.v8i1.44215>