

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pemerintah berperan sebagai organisasi yang bertanggung jawab untuk mengelola dan menetapkan sistem pemerintahan dalam mencapai tujuan negara. Birokrasi pemerintahan ketika menyelenggarakan tugas memiliki fungsi utama yakni fungsi pembangunan, pemerintahan umum, dan pelayanan (Zauhar,2013). Salah satu fungsi yang berkaitan langsung dengan masyarakat yaitu fungsi pelayanan publik. Pemerintah bertugas menyediakan fasilitas layanan yang dibutuhkan masyarakat.

Pelayanan publik adalah kegiatan yang menyediakan fasilitas layanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat berdasarkan kepentingan atau kebutuhan pada instansi terkait sesuai tata cara dan aturan yang sudah ditetapkan (Rasyid,2013). Pada umumnya pelayanan publik melayani masalah administrasi baik pengadaan barang ataupun jasa. Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, maka layanan harus diberikan secara optimal untuk memberikan kualitas layanan yang terbaik bagi masyarakat.

Kualitas pelayanan merupakan tingkat kelebihan yang diharapkan dan upaya agar dapat mengendalikan tingkat kelebihan tersebut untuk memenuhi keinginan pengguna layanan. Dalam memberikan layanan, ada lima dimensi kualitas layanan yang harus diperhatikan dalam melayani pelanggan yaitu: bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsibility*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) (Tjiptono, 2016). Masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan akan memberikan kepuasan apabila pemerintah memberikan pelayanan yang optimal. Oleh karena itu, peningkatan pelayanan publik menjadi tuntutan bagi sektor pelayanan

publik, Begitu juga pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang terus menerus melakukan perbaikan layanan dalam melayani kebutuhan masyarakat.

Dinas kependudukan dan pencatatan sipil adalah unsur penyelenggara urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil serta menjadi tugas pembantuan yang ditugaskan kepala daerah. Administrasi kependudukan menurut Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 atas perubahan dari Undang- undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan pada pasal 1 yaitu: Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain (Kualitas *et al.*, 2022).

Pelayanan administrasi kependudukan merupakan pelayanan yang berhubungan terhadap penertiban serta penataan dalam publikasi dokumen data kependudukan. Pelayanan administrasi kependudukan mencakup pelayanan pembuatan KTP (Kartu Tanda Penduduk), KK (Kartu Keluarga), Akta Pencatatan Sipil (Akta Kelahiran, Akta kematian, Akta Perkawinan), dan lain sebagainya. Dalam melakukan pelayanan administrasi kependudukan pemerintah pusat maupun daerah dituntut perannya untuk melakukan inovasi-inovasi baru dalam melakukan pelayanan.

Kabupaten Sukoharjo menghadapi sejumlah masalah mengenai pelayanan publik. Studi pendahuluan yang dilakukan peneliti pada media sosial resmi milik Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo, pelayanan publik dinilai buruk daripada pelayanan yang diberikan oleh sektor swasta sehingga menimbulkan kekhawatiran masyarakat dan keraguan terhadap kapasitas pemerintah dalam menyediakan pelayanan yang berkualitas dan optimal terhadap masyarakat. Terdapat beberapa kepengurusan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo yang sebenarnya hanya membutuhkan waktu cukup singkat yaitu kurang lebih tujuh hari, ternyata masih ditemukan bukti keterlambatan dalam prosesnya. Selain itu, masih ditemukan beberapa kesalahan dalam pembuatan administrasi kependudukan yang mana hal tersebut mengharuskan masyarakat bolak-balik kembali ke Kantor Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo. Isu ini memberi potensi ketidakpuasan masyarakat terutama kelompok rentan seperti lansia dan penyandang disabilitas, yang lebih sulit mengakses layanan. Peningkatan kualitas pelayanan menjadi sangat penting untuk memastikan semua lapisan masyarakat menerima layanan yang layak.

Kesadaran terhadap pentingnya administrasi kependudukan di kalangan masyarakat Kabupaten Sukoharjo masih rendah. Dimana masyarakat masih menyepelekan pentingnya administrasi kependudukan. Untuk itu, inovasi atau terobosan baru saat ini menjadi kebutuhan penting di dalam pelayanan administrasi kependudukan. Dalam menangani permasalahan yang ada dengan cara terobosan baru pastinya bisa membawa perubahan ke tujuan yang lebih baik. Upaya perbaikan melalui inovasi ataupun terobosan baru terhadap pelayanan administrasi kependudukan banyak direalisasikan dengan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Dalam

mewujudkan pelayanan yang optimal, Pemerintah Kabupaten Sukoharjo meluncurkan program baru yaitu Program JEBOL ANDUK bersama dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo pada Mei 2022. Program JEBOL ANDUK adalah salah satu program dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo dalam konteks menciptakan lingkungan yang tertib dan meningkatkan kesadaran masyarakat mengenai pentingnya administrasi kependudukan khususnya untuk kelompok rentan (Disdukcapil, 2022).

JEBOL ANDUK merupakan akronim dari Jemput Bola Administrasi Kependudukan, dimana dalam rangka pelaksanaan kegiatan tersebut dilakukan secara bersama antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo dengan pemangku kepentingan yang ada di Kabupaten Sukoharjo. Dalam program tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo melaksanakan pendataan secara proaktif melalui terjun ke lapangan. Program ini bertujuan untuk menyediakan pelayanan administrasi kependudukan terhadap penduduk rentan dan menciptakan pelayanan administrasi kependudukan yang cepat, efektif, efisien dan mudah. Fokus dari program ini yaitu penduduk korban bencana

alam dan sosial, orang terlantar, penyandang disabilitas, orang dalam gangguan jiwa, lansia, serta orang sakit.



Gambar 1.1 JEBOL ANDUK Kepada Penduduk Rentan

Sumber : Disdukcapil Kabupaten Sukoharjo

Landasan aturan yang menaungi kebijakan tersebut adalah Peraturan Bupati Sukoharjo Nomor 12 Tahun 2022 tentang Pendataan Keliling Penduduk Rentan Bersama di Kabupaten Sukoharjo. Sinergitas pendataan ini sangat diperlukan guna membawa hasil yang lebih baik, sehingga nantinya dapat menghasilkan data penduduk rentan administrasi kependudukan yang valid, yang dapat dipergunakan sebagai dasar dalam memberikan layanan dokumen kependudukan bagi penduduk di Kabupaten Sukoharjo. Program tersebut juga bertujuan untuk mendorong pemenuhan hak warga dari layanan pemerintah.

Terciptanya inovasi JEBOL ANDUK merupakan suatu upaya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo supaya menangani permasalahan terkait isu strategis menyangkut kinerja yang dihadapi oleh Kepala

DISDUKCAPIL yaitu : belum optimalnya kesadaran masyarakat akan pentingnya dokumen kependudukan, rendahnya pendataan penduduk rentan, belum optimalnya kinerja pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat, belum optimalnya kualitas pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil, belum optimalnya organisasi perangkat daerah dalam memanfaatkan data kependudukan untuk mendukung tugas fungsi.

Sekian banyak permasalahan tersebut, terdapat isu strategis yang menjadi fokus dari program JEBOL ANDUK yaitu mengenai rendahnya pendataan penduduk rentan yang akan diatasi dengan pelaksanaan proyek perubahan yang bertujuan untuk mengatasi isu strategis. Dampak dari isu strategis DISDUKCAPIL apabila tidak diatasi dapat menghambat pelaksanaan visi daerah “Mewujudkan Masyarakat Sukoharjo yang Lebih Makmur” dan misi daerah yang pertama yaitu “Mewujudkan Tata Kelola Pemerintah yang Baik Melalui Percepatan Reformasi Birokrasi” sebagaimana telah ditetapkan dalam RPJMD Kabupaten Sukoharjo.

Sedangkan secara spesifik apabila dampak isu strategis yang ada di DISDUKCAPIL dibiarkan dapat mengakibatkan seperti, terkendalanya penduduk dalam melaksanakan aktivitas yang memerlukan dokumen kependudukan, terkendalanya penduduk dalam mengakses layanan umum yang menggunakan data kependudukan berupa NIK sebagai data acuan dalam sektor pelayanan publik, pelayanan ADMINDUK yang disediakan untuk masyarakat tidak maksimal dan bisa menurunkan capaian kinerja organisasi, menimbulkan kualitas pelayanan tidak memuaskan terkait pelayanan yang diberikan oleh organisasi yang nantinya dapat

berimbas pada organisasi perangkat daerah akan kesulitan dalam mengakses data kependudukan dalam melaksanakan tugas dan fungsinya yang membutuhkan data kependudukan.

Tabel 1. 1 Data Jumlah Lansia Kabupaten Sukoharjo 2022

No	Kecamatan	Jumlah
1.	Grogol	13.867
2.	Kartasura	12.833
3.	Sukoharjo	12.115
4.	Polokarto	11.274
5.	Weru	11.004
6.	Nguter	10.780
7.	Mojolaban	9.440
8.	Bendosari	9.347
9.	Tawang Sari	9.158
10.	Baki	9.132
11.	Gatak	7.202
12.	Bulu	7.194
TOTAL		122.349

Sumber : <https://sukoharjokab.go.id/laporankependudukan/jiwa/rekap/5/>

Tabel di atas dapat diketahui bahwa data lansia di Kabupaten Sukoharjo 2022 menunjukkan jumlah lansia terbanyak di Kecamatan Grogol, kemudian jumlah lansia paling sedikit di Kecamatan Bulu.

Tabel 1. 2 Data Jumlah Penyandang Disabilitas Mental/Jiwa Kabupaten Sukoharjo Tahun 2023

No	Kecamatan	Disabilitas Mental/Jiwa			
	Nama	Pria	Wanita	Jumlah	%
1.	Weru	47	38	85	6,44%
2.	Bulu	67	43	110	8,33%
3.	Tawang Sari	49	41	90	6,82%
4.	Sukoharjo	81	48	129	9,77%
5.	Nguter	77	32	109	8,26%

No	Kecamatan	Disabilitas Mental/Jiwa			
	Nama	Pria	Wanita	Jumlah	%
6.	Bendosari	68	43	111	8,41%
7.	Polokarto	73	39	112	8,48%
8.	Mojolaban	68	40	108	8,18%
9.	Grogol	100	61	161	12,20%
10.	Baki	67	26	93	7,05%
11.	Gatak	42	29	71	5,38%
12.	Kartasura	89	52	141	10,68%
	Jumlah	605	508	1,113	29,78%

Sumber : Open Data Kabupaten Sukoharjo, 2023

Tabel di atas menunjukkan jumlah penyandang disabilitas mental/jiwa terbanyak di Kecamatan Kartasura, kemudian jumlah penyandang disabilitas terendah di Kecamatan Gatak.

Tabel 1. 3 Data Jumlah Penyandang Disabilitas Fisik Kabupaten Sukoharjo Tahun 2023

No	Kecamatan	Disabilitas Fisik			
	Nama	Pria	Wanita	Jumlah	%
1.	Weru	100	83	183	16,44%
2.	Bulu	42	47	89	8,00%
3.	Tawang Sari	77	54	131	11,77%
4.	Sukoharjo	42	39	81	7,28%
5.	Nguter	54	60	114	10,24%
6.	Bendosari	55	56	111	9,97%
7.	Polokarto	48	27	75	6,74%
8.	Mojolaban	41	23	64	5,75%
9.	Grogol	27	20	47	4,22%
10.	Baki	50	36	86	7,73%
11.	Gatak	25	32	57	5,12%
12.	Kartasura	44	31	75	6,47%
	Jumlah	605	508	1,113	29,78%

Sumber : Open Data Kabupaten Sukoharjo 2023

Tabel di atas menunjukkan bahwa jumlah penyandang disabilitas fisik terbanyak di Kecamatan Weru, kemudian jumlah penyandang disabilitas fisik terendah di Kecamatan Gatak.

Program JEBOL ANDUK diharapkan dapat memberikan pelayanan yang berkualitas terkait administrasi kependudukan, khususnya bagi kelompok rentan. Hal ini diperkirakan akan terwujud melalui pendataan layanan yang lebih mudah diakses, cepat, dan ramah. Program ini telah berhasil menjangkau 2.909 penduduk rentan dari kurang lebih 6000 penduduk rentan yang belum memiliki identitas kependudukan. Dengan begitu dapat mendorong peningkatan persentase penduduk yang memiliki dokumen kependudukan, seperti KTP elektronik dan Kartu Keluarga.

Berdasarkan temuan selama observasi yang telah dilakukan peneliti, program ini merupakan program baru dimana masyarakat masih memerlukan adaptasi, dan hal ini rentan dengan kepuasan yang mereka rasakan sehingga penelitian ini bertujuan untuk melihat kualitas pelayanan dari Program JEBOL ANDUK. Untuk itu, perlu dikaji apakah pelaksanaan Layanan JEBOL ANDUK (Jemput Bola Administrasi Kependudukan) telah memenuhi lima dimensi kualitas pelayanan sesuai dengan gagasan yang dikemukakan oleh Tjiptono (2011). Mengingat bahwa Program JEBOL ANDUK merupakan program inovasi baru dan belum meluas. Sehingga peneliti melakukan penelitian yang dapat menjadi bahan evaluasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo dengan adanya program tersebut. Dengan demikian judul Skripsi yang peneliti buat yaitu “Tingkat Kualitas Pelayananpur JEBOL ANDUK (Jemput Bola Administrasi Kependudukan) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo”.

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana Kualitas Layanan JEBOL ANDUK (Jemput Bola Administrasi Kependudukan) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo.

1.3 Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui Kualitas Layanan JEBOL ANDUK (Jemput Bola Administrasi Kependudukan) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Melalui penelitian yang dilakukan diharapkan dapat menjadi sebuah perkembangan ilmu administrasi publik dan perkembangan ilmu mengenai perbaikan pelayanan publik serta dapat menambah wawasan peneliti sendiri dan dapat bermanfaat bagi masyarakat mengenai pelayanan publik khususnya tentang Inovasi “JEBOL ANDUK” Kabupaten Sukoharjo.

1.4.2 Manfaat Praktisi

Kajian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi pemerintah dalam proses peningkatan pelayanan publik, khususnya pelayanan di bidang administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo, serta untuk bahan evaluasi kegiatan yang ditujukan untuk meningkatkan pelayanan publik khususnya pelayanan administrasi kependudukan.

1.5 Kerangka Teori

1.5.1 Penelitian terdahulu

Tabel 1. 4 Penelitian Terdahulu

No	Peneliti, Tahun dan Jurnal	Tujuan Penelitian	Landasan Teori	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Rafi, M. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Program Jemput Bola Terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor (<i>Doctoral dissertation</i> , Universitas Djuanda Bogor).	Untuk mengetahui kualitas pelayanan, kepuasan masyarakat, dan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat terhadap adanya program jemput bola di DISDUKCA PIL Kabupaten Bogor.	Teori kualitas pelayanan menurut Hardiansyah memiliki 5 dimensi, yaitu empati, jaminan, keandalan, bukti fisik, dan ketanggapan. Sementara itu, teori kepuasan masyarakat menurut PERMENPAN RB No. 14 Tahun 2017 memiliki 9 dimensi, yaitu persyaratan, prosedur, waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, dan sarana prasarana	Metode kuantitatif menggunakan metode penelitian deskriptif dan asosiatif.	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan program jemput bola dalam pembuatan akta kelahiran memiliki nilai baik (4,12) dan kepuasan masyarakat juga baik (4,14). Analisis korelasi menunjukkan hubungan kuat dan positif antara kedua variabel (0,782), dengan kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan masyarakat sebesar 61,1%

No	Peneliti, Tahun dan Jurnal	Tujuan Penelitian	Landasan Teori	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
2.	Marfiati, R., & Reviandani, O. (2023). Kualitas Pelayanan Program Jemput Bola Terpadu oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. PUBLIK A: Jurnal Ilmu Administrasi Publik, 9(2), 204-210.	Mengetahui kualitas pelayanan program Jemput Bola Terpadu yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo.	Teori menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry bahwa kualitas pelayanan ditentukan oleh lima dimensi yaitu <i>Tangibles</i> , <i>Reliability</i> , <i>Responsiveness</i> , <i>Assurance</i> , dan <i>Empathy</i> .	Metode kualitatif deskriptif	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Program Jemput Bola Terpadu memiliki kualitas pelayanan yang cukup baik dan efektif dalam membantu masyarakat mengurus administrasi kependudukan. Berdasarkan analisis dimensi pelayanan, ditemukan bahwa: Dimensi <i>tangibles</i> menunjukkan pelayanan yang mudah dan efektif. Dimensi <i>reliability</i> menunjukkan pelayanan yang sigap dan efisien. Dimensi <i>responsiveness</i> menunjukkan ketanggapan petugas dalam menyelesaikan permasalahan masyarakat. Dimensi <i>assurance</i> menunjukkan jaminan terhadap keaslian dan keamanan data kependudukan.

No	Peneliti, Tahun dan Jurnal	Tujuan Penelitian	Landasan Teori	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
					Dimensi <i>empathy</i> menunjukkan komunikasi yang baik antara petugas dan masyarakat melalui survei kepuasan
3.	Rahmawati, Y., & Dwihartanti, M. (2016). Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo. Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran-S1, 5(6), 562-573.	Mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo.	Teori yang digunakan yaitu Zeithaml, Berry, dan Parasuraman dalam Fandy Tjiptono, yaitu empati (<i>empathy</i>), jaminan (<i>Assurance</i>), kehandalan (<i>Reliability</i>), daya tanggap (<i>Responsiveness</i>), dan bukti fisik (<i>Tangible</i>).	Metode Kualitatif Deskriptif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan masih memiliki beberapa kekurangan, yaitu: Dimensi <i>tangible</i> : Fasilitas pelayanan belum memadai. Dimensi <i>reliability</i> : Kehandalan pegawai dalam menangani keluhan masih belum sesuai harapan. Dimensi <i>responsiveness</i> : Pegawai sudah menunjukkan sikap tanggap dalam membantu masyarakat. Dimensi <i>assurance</i> : Ketepatan jaminan waktu pelayanan masih belum sesuai harapan.

No	Peneliti, Tahun dan Jurnal	Tujuan Penelitian	Landasan Teori	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
					Dimensi <i>empathy</i> : Kantor DISDUKCAPIL Kabupaten Wonosobo telah menunjukkan upaya meningkatkan kualitas pelayanan dengan memberikan kesan menyenangkan dalam proses pelayanan.
4.	Putri, N. A., & Rahmadanik, D. (2023). Kualitas Pelayanan Jemput Bola Administrasi Kependudukan Di Kelurahan Penjaringan Sari Surabaya. PRAJA observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik (e-ISSN: 2797-0469), 3(02), 62-69.	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan jemput bola di Kelurahan Penjaringan Surabaya.	Teori menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry bahwa kualitas pelayanan ditentukan oleh lima dimensi yaitu <i>empathy</i> , <i>reliability</i> , <i>responsiveness</i> , <i>assurance</i> , <i>tangibles</i>	Metode kualitatif deskriptif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kendala masyarakat tidak mengurus data kependudukannya sebab menganggap prosedur masih cukup rumit meskipun sudah cara <i>online</i> . Selain itu, waktu dan sarana prasarana yang kurang memadai menjadi kendala.
5.	Reza Fahrur Marfiati, Oktarizka Reviandani (2023). Kualitas Pelayanan Program Jemput Bola Terpadu oleh	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan	Menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (Along, 2020) indikator kualitas	Metode kualitatif deskriptif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan program Jemput Bola Terpadu

No	Peneliti, Tahun dan Jurnal	Tujuan Penelitian	Landasan Teori	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo	dari program Jemput Bola Terpadu di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo	pelayanan yaitu a) Bukti fisik (<i>tangibles</i>); b) Reliabilitas (<i>reliability</i>); c) Daya tanggap (<i>responsiveness</i>); d) Jaminan (<i>assurance</i>); dan e) Empati (<i>emphaty</i>).		cukup baik dan efektif dalam membantu masyarakat dalam memperoleh administrasi kependudukan.
6.	Cahyani, A. S. A., Rohman, H., & Ng, Y. F. (2024). <i>The Comparison of Quality Recording Services KTP-El with J-Monalisa Services in Jember District. Journal of Islamic Economics Perspectives</i> , 6(1), 109-142.	Mengetahui seberapa besar perbedaan kualitas layanan perekaman e-KTP Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan layanan J-Monalisa di Kabupaten Jember.	Parasuraman dalam Fandy Tjiptono, yaitu bukti fisik (<i>tangible</i>), kehandalan (<i>reliability</i>), daya tanggap (<i>responsiveness</i>), jaminan (<i>Assurance</i>) serta empati (<i>emphaty</i>)	Metode Kuantitatif Komparatif	Hasil Uji Statistik Non-Parametrik Kualitas Layanan Perekaman EKTP (DISPENDUKC APIL) dan layanan J-Chonalisa antara populasi <i>Mann Whitney</i> dan sektor swasta yang terdaftar mengarah ke 48.2 untuk layanan disdukcapil Kabupaten Jember. Tingkat signifikansi 0,538 adalah 52,28 untuk layanan J-Chonalisa dan tingkat pentingnya untuk layanan Jember <i>Rain Trecy</i>

No	Peneliti, Tahun dan Jurnal	Tujuan Penelitian	Landasan Teori	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
					DISPENDUKCA PIL. H0 diterima di bawah -1.96 untuk membuat keputusan.
7.	Mana, F. A., Enala, S. H., Prasetya, M. N., & Parukka, R. A.(2024). <i>Strategy To Effectively Make E-Ktp By The Population And Civil Registration Office Of Nagekeo DISTRICT</i> . Nusantara Hasana Journal, 4(2), 133-140.	Menganalisis pelaksanaan strategi "jemput bola" dalam meningkatkan kualitas layanan penerbitan E-KTP di DUKCAPIL Kabupaten Nagekeo.	Efektivitas suatu program dapat dinilai berdasarkan empat indikator utama, antara lain: pemahaman, akurasi, ketepatan waktu, dan pencapaian tujuan (Anis <i>et al.</i> , 2021).	Metode Kualitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi strategi " <i>pickup</i> " di DUKCAPIL dari Nagekeo <i>Rigency</i> sangat berhasil. Strategi ini telah terbukti efektif dalam meningkatkan akses publik ke layanan pameran e-KTP, terutama bagi mereka yang hidup atau sulit dicapai di daerah terpencil. Namun, masih ada beberapa hambatan, seperti koordinasi optimal antara DUKCAPIL dan pemerintah desa/distrik, seperti sumber daya SDM dan infrastruktur terbatas.

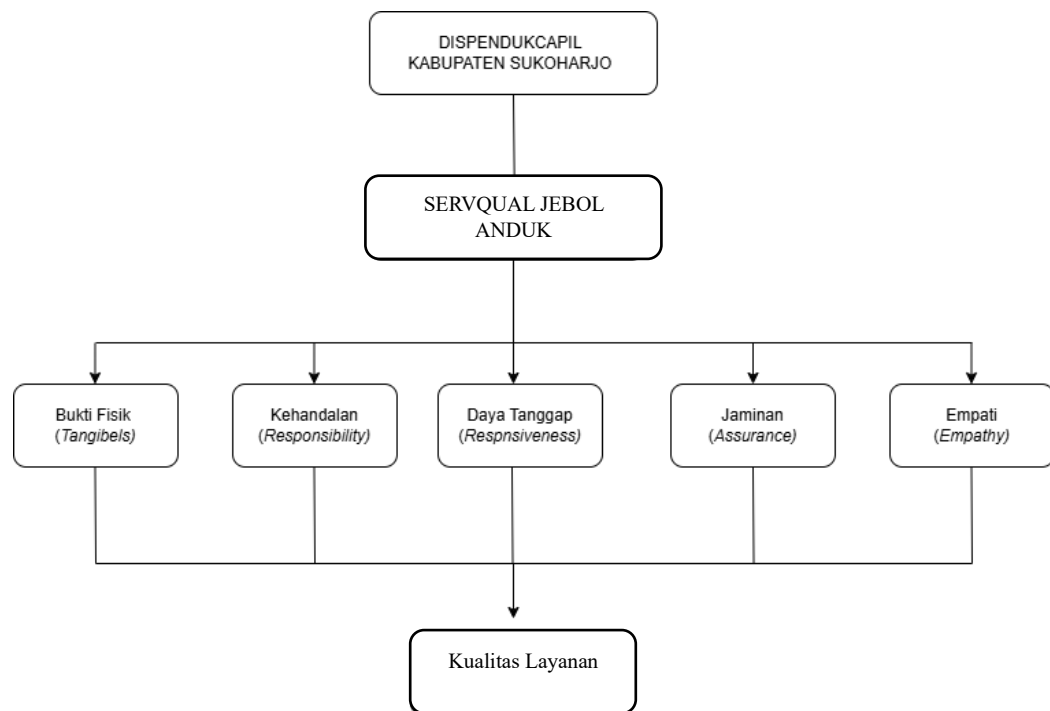
No	Peneliti, Tahun dan Jurnal	Tujuan Penelitian	Landasan Teori	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
8.	Malinda, L. R., Amelia, G., Hidayat, M. T., & Heryanto, Y. (2024). <i>Innovation Of Population Administration Services At The City Of Cirebon Population And Civil Registration Service</i> . SIBATIK JOURNAL: Jurnal Ilmiah Bidang Sosial, Ekonomi, Budaya, Teknologi, Dan Pendidikan, 3(7), 1005-1014.	Menyelidiki penggunaan layanan pendaftaran sipil yang inovatif untuk meningkatkan efisiensi pemerintah dan kepuasan warga.	Mulgan dan Albury (seperti yang dikutip dalam Kurniawan, 2015 dan Kartika, 2023) tiga indikator inovasi pelayanan publik : Efisiensi, efektivitas, dan kualitas hasil.	Metode Kualitatif	Pengolahan dokumen penting, termasuk kartu identitas (KTP), akta kelahiran, dan kartu keluarga, kini lebih mudah bagi individu. Perbaikan dan pengembangan inovasi layanan yang berkelanjutan sangat penting untuk menciptakan layanan administrasi kependudukan yang sangat sukses, sangat efisien, dan berkualitas tinggi.
9.	Kemal, K. (2017). <i>The Implementation of Integrated Administration Services (PATEN) in Siak Regency, Riau</i> . Jurnal Bina Praja, 9(1), 137-148.	Membahas tentang Implementasi Layanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) untuk mendekatkan dan meningkatkan layanan	Miles dan Huberman (1984) dalam Creswell (2002, hlm. 139) yang menyarankan bahwa peneliti harus mempertimbangkan empat langkah yang disarankan,	Metode Deskriptif Kualitatif	Hasil penelitian mengungkapkan bahwa (1) PATEN di Distrik Siak dapat mendekatkan dan meningkatkan layanan kepada masyarakat secara gratis; (2) Ada komitmen kuat dari Bupati Siak dalam

No	Peneliti, Tahun dan Jurnal	Tujuan Penelitian	Landasan Teori	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
		kepada masyarakat di Kecamatan Siak, Provinsi Riau.	yaitu latar belakang, aktor, peristiwa, dan proses .		mendelegasikan sebagian wewenang perizinan kepada kepala distrik.
10.	Maharani, M. I. A., & Ahmad, B. (2024). <i>Effectiveness of the Jemput Bola Program at the Population and Civil Registration Service of Jeneponto Regency</i> . LEGAL BRIEF, 13(5), 1336-1346.	Menentukan seberapa efektif Program Pengambilan Terpadu yang dianalisis menggunakan Teori Efektivitas Duncan yang dikutip oleh Richard M. Steers (1985:53) yang mencakup, 1) pencapaian tujuan, 2) integrasi, 3) adaptasi.	Teori efektivitas Duncan yang dikutip oleh Richard M. Steers (1985:53) yang mencakup, 1) pencapaian tujuan, 2) integrasi, 3) adaptasi.	Metode Kualitatif	Berdasarkan hasil observasi peneliti di atas mengenai efektivitas program penyuluhan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jeneponto, dapat dikatakan efektif dengan beberapa catatan, hal ini dapat dilihat dari:Pencapaian tujuan, pencapaian tujuan yang diukur melalui waktu dan target program telah sesuai, hal ini dapat dilihat dari waktu pelaksanaan program yang telah ditentukan sebelumnya dan juga target warga yang tidak

No	Peneliti, Tahun dan Jurnal	Tujuan Penelitian	Landasan Teori	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
					memiliki kartu identitas.

Sudah banyak penelitian yang mengkaji tentang program jemput bola namun belum banyak peneliti yang secara spesifik mengukur tingkat kualitas pelayanan program jemput bola. Sehingga penelitian yang dilakukan akan berbeda dengan penelitian-penelitian terdahulu. Pada penelitian ini memiliki lokus yang berbeda dari penelitian terdahulu yaitu di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo. Selain itu, fokus dari penelitian ini yaitu untuk mengukur dengan melakukan pembobotan yang kemudian dianalisis menggunakan rumus *SERVQUEL* untuk mengetahui skoring pada tiap indikator kualitas pelayanan JEMPUT BOLA Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo. Sehingga dapat diidentifikasi sudah seberapa berkualitas pelayanan yang disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo. Selain itu, metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu deskriptif kuantitatif sehingga memiliki perbedaan dengan penelitian terdahulu.

1.5.2 Kerangka Pikir



Gambar 1. 2 Kerangka Pikir

Sumber : Hasil Observasi

1.5.3 Administrasi Publik

Administrasi publik didefinisikan oleh Chandler & Plano sebagai proses pengorganisasian dan koordinasi sumber daya dan personel publik untuk merumuskan, mengimplementasikan, dan mengelola keputusan kebijakan publik (Kencana, 2006). Sementara itu, Marshall E. Dimock, Gladys O. Dimock, dan Louis W. Koenig mendefinisikan administrasi publik sebagai kegiatan pemerintah dalam melaksanakan kekuasaan politiknya (Pasolong, 2007).

Menurut Woodrow Wilson, administrasi publik adalah praktik pemerintahan yang bertujuan melaksanakan pekerjaan publik secara efisien dan sesuai dengan

kebutuhan dan keinginan rakyat (Syafri, 2012). Dengan demikian, pemerintah berusaha memenuhi kebutuhan masyarakat melalui administrasi publik. Berdasarkan pendapat para ahli, dapat disimpulkan bahwa administrasi publik merupakan kegiatan pemerintahan yang memanfaatkan sumber daya dan personel publik untuk merumuskan, mengimplementasikan, dan mengelola keputusan kebijakan publik secara efisien dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat (Nino, 2018).

1.5.4 Pelayanan

Pelayanan didefinisikan sebagai jasa yang disampaikan oleh penyedia jasa, yang mencakup kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan, dan keramahan yang ditunjukkan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk memenuhi kepuasan konsumen (Kotler, 2002).

Pelayanan adalah kegiatan pemberian jasa dari satu pihak kepada pihak lainnya (Hasibuan, 2005). Pelayanan yang baik dibuktikan oleh sikap ramah tamah, adil, cepat, dan etika yang baik, sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan penerima pelayanan. (Adolph, 2016).

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, yang bertujuan untuk menyediakan kepuasan pelanggan (Lukman, 2008).

Pelayanan dapat diartikan sebagai kegiatan seseorang, kelompok, atau organisasi yang dilakukan secara langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Menurut Moenir, pelayanan merupakan pemenuhan kebutuhan melalui

kegiatan orang lain secara langsung. Standar pelayanan adalah ukuran-ukuran yang telah ditetapkan sebagai acuan untuk menentukan kualitas pelayanan yang baik.

Pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui kegiatan orang lain secara langsung merupakan konsep yang senantiasa relevan dalam berbagai aspek kelembagaan. Tidak hanya dalam organisasi bisnis, tetapi juga telah berkembang lebih luas dalam tatanan organisasi pemerintahan (Prawira *et al.*, 2014).

1.5.5 Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah kegiatan atau aktivitas yang dilakukan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, yang tidak selalu terkait dengan produk fisik, tetapi lebih berfokus pada penyediaan kepuasan (Sinambela, 2014). Pelayanan publik adalah segala aktivitas yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Mahmudi, 2007).

1. Asas Pelayanan Publik

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik mengemukakan bahwasanya negara dalam menyelenggarakan pelayanan publik untuk masyarakat perlu memegang asas pelayanan publik diantaranya sebagai berikut:

a. Transparansi

Pelayanan publik yang dijalankan negara perlu bersifat terbuka, mudah, bisa dijangkau oleh semua pihak yang memerlukan dan difasilitasi secara memadai dan dapat dengan mudah dipahami.

b. Akuntabilitas

Pelayanan publik yang dijalankan oleh negara harus bisa dipertanggungjawabkan sesuai dengan syarat peraturan yang diberlakukan.

c. Kondisional

Pelayanan publik yang dijalankan oleh negara harus dapat disesuaikan dengan kondisi serta kemampuan penyelenggara pelayanan sebagai pihak yang memberi pelayanan dan masyarakat menjadi penerima layanan serta berprinsip pada efisiensi serta efektivitas.

d. Partisipatif

Pelayanan Publik yang dijalankan oleh negara mendorong peran serta masyarakat pada pengelola pelayanan publik serta mempertahankan aspirasi, keperluan, dan aspirasi akan suatu layanan tersebut.

e. Kesamaan Hak

Pada penyelenggaraan pelayanan publik, negara harus menjamin bahwa tidak ada tindakan diskriminatif yang meliputi perbedaan sikap sesuai suku, ras, agama, golongan, dan *gender* serta status ekonomi.

f. Keseimbangan Hak dan Kewajiban (Banyumas & Mas, 2024).

2. Kelompok Pelayanan Publik

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 pelayanan publik dikelompokkan kedalam tiga kelompok sesuai dengan kebutuhan masyarakat diantaranya sebagai berikut:

a. Kelompok Pelayanan Administratif

Pelayanan publik yang melayani berbagai macam kebutuhan dokumen resmi yang diperlukan oleh publik. Beberapa diantaranya yaitu pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), akta kelahiran, akte pernikahan, akta kematian, surat izin mengemudi (SIM), dan masih banyak dokumen publik lainnya.

b. Kelompok Pelayanan Barang

Pelayanan publik yang melayani atau menciptakan bentuk jenis/barang yang dikonsumsi oleh publik seperti penyedia listrik, air atau jaringan telepon.

c. Kelompok Pelayanan Jasa

Pelayanan publik yang menghasilkan jasa untuk kebutuhan publik. Diantaranya adalah instansi kesehatan, pendidikan, serta penyelenggaraan transportasi.

3. Prinsip Pelayanan Publik

Pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik diatur prinsip pelayanan publik sebagai berikut:

- a. Kesederhanaan
- b. Kejelasan
- c. Kepastian waktu
- d. Akurasi
- e. Keamanan
- f. Tanggung jawab
- g. Kelengkapan sarana dan prasarana

- h. Kemudahan akses
- i. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan
- j. Kenyamanan

4. Standar Pelayanan Publik

Standar pelayanan publik diatur dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yaitu sebagai berikut:

- a. Prosedur Pelayanan

Meliputi kemudahan tahap-tahap pada pelayanan dinilai dari kesederhanaan dan kepraktisan alur pelayanan.

- b. Waktu penyelesaian

Meliputi estimasi waktu dalam menyelesaikan kegiatan pelayanan sejak pada saat pengajuan permohonan hingga selesai menikmati pelayanan.

- c. Biaya pelayanan

Meliputi biaya yang dapat dijangkau masyarakat saat menikmati pelayanan atau kesesuaian biaya yang dikeluarkan dengan pelayanan yang diberikan.

- d. Produk pelayanan

Meliputi *output* atau hasil yang akan diterima oleh masyarakat sesuai kebutuhannya dalam menikmati pelayanan publik.

- e. Sarana dan prasarana

Meliputi segala fasilitas fisik yang disediakan instansi untuk mendukung kualitas pelayanan yang ada.

f. Kompetensi karyawan pemberi layanan

Meliputi sikap, pengetahuan, skill, dan perilaku karyawan pelayanan dalam melayani masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

1.5.6 Kualitas Pelayanan

1. Pengertian Kualitas Layanan

Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2016). Kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa baik tingkat layanan yang diberikan bisa sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Jadi dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat dua faktor yang mempengaruhi kualitas layanan ialah layanan yang diharapkan (*expected service*) dan persepsi terhadap layanan (*perceived service*). Perbandingan antara keduanya menjadi dasar dalam menilai sejauh mana kualitas pelayanan dianggap memuaskan oleh konsumen (Lewis, 2016).

Kualitas pelayanan adalah skala bagi perusahaan untuk mengukur seberapa tingkat keberhasilan dalam memberikan solusi pada permasalahan pelanggan (Subagiyo, 2016). Dengan kualitas pelayanan yang baik maka perusahaan akan mendapat citra yang baik di mata konsumen karena kualitas layanan menjadi komponen utama yang harus diwujudkan perusahaan untuk mempertahankan loyalitas konsumen lama (Tjiptono, 2016).

Berdasarkan teori yang telah diuraikan di atas dapat ditarik kesimpulan yakni kualitas pelayanan merupakan komponen utama yang harus diwujudkan perusahaan. Dimana kualitas pelayanan adalah tolak ukur berhasil tidaknya perusahaan jasa dalam

memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan. Apabila kualitas pelayanan yang baik maka perusahaan akan mendapat citra yang baik di mata pelanggan.

2. Mengukur kualitas layanan

Operasionalisasi konsep pengukuran kualitas pelayanan ditinjau dari persepsi dan preferensi pelanggan dibahas melalui pendekatan atribut penilaian dan variabel-variabel yang terkandung di dalam atribut penilaian itu sendiri yang dikembangkan dari dimensi dasar kualitas pelayanan (Mokhtar *et al.*, 2011).

Pada mulanya Parasuraman (1985) mengidentifikasi 10 dimensi SERVQUAL yaitu reliabilitas, daya tanggap, kompetensi, akses, kesopanan, komunikasi, kredibilitas, keamanan, kemampuan memahami pelanggan, dan bukti fisik. Kemudian pada penelitian selanjutnya Parasuraman (1988) meringkas dimensi SERVQUAL dari yang semula 10 faktor menjadi 5 faktor yaitu reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*).

Lima dimensi *SERVQUAL* yaitu :

a. Reliabilitas (*Reliability*)

Berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat sejak pertama kali.

b. Daya tanggap (*Responsiveness*)

Berkaitan dengan kesediaan serta kemampuan penyedia layanan untuk membantu para pelanggan dan merespons permintaan mereka dengan segera.

c. Jaminan (*Assurance*)

Berkaitan dengan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kepiawaian mereka dalam menumbuhkan rasa percaya (teori dan keyakinan pelanggan (*confidence*)).

d. Empati (*Empathy*)

Perusahaan mengetahui masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan mempunyai jam operasi yang nyaman.

e. Bukti fisik (*Tangibles*)

Berkaitan dengan penampilan fisik fasilitas layanan, peralatan/ perlengkapan, sumber daya manusia, serta materi komunikasi perusahaan.

1.6 Definisi Operasional

Operasional variabel yakni dimensi yang diberikan kepada suatu variabel dengan memberikan arti atau menspesifikasikan kegiatan atau membenarkan suatu operasional yang diperlukan dalam mengukur variabel tersebut (2014). Berikut adalah definisi operasional variabel dalam penelitian ini:

Tabel 1. 5 Indikator *SERVQUAL*

Variabel	Dimensi	Konsep	Indikator
Kualitas Pelayanan Program JEBOL ANDUK	Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	Mengukur kualitas pelayanan fisik yang diberikan baik beberapa fasilitas maupun penampilan karyawan	1) Fasilitas yang ada di kantor Disdukcapil baik 2) Fasilitas yang ada di Kantor Bulu memadai 3) Lobby pelayanan Adminduk di Kantor Disdukcapil terlihat indah 4) Lobby pelayanan Adminduk di Kantor Disdukcapil terlihat bersih 5) Penampilan petugas sopan, rapi, dan bersih
	Kehandalan (<i>Reliability</i>)	Mengukur sejauh mana pelayanan yang telah dijanjikan oleh dinas terkait kepada pengguna layanan	1) Petugas mampu membantu dalam menangani permasalahan Adminduk 2) Prosedur pelayanan Adminduk cepat dan tepat. 3) Alur pendaftaran Adminduk yang mudah
	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	Mengukur seberapa cepat dan tanggap perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada para pengguna layanan	1) Petugas cepat dan tanggap dalam menanggapi keluhan masyarakat mengenai Adminduk. 2) Petugas mampu memberikan informasi dengan jelas dan mudah

Variabel	Dimensi	Konsep	Indikator
			dipahami terkait permasalahan Adminduk 3) Petugas menerima dan melayani dengan baik
	Jaminan (<i>Assurance</i>)	Mengukur seberapa besar dinas memberikan pelayanan yang dapat menambah rasa kepercayaan dan rasa aman kepada para pengguna layanan	1) Petugas bersedia membantu proses pengajuan Adminduk sampai akhir. 2) Petugas bersedia membantu proses pengajuan ulang jika terdapat kesalahan dalam verifikasi berkas 3) Proses berkas yang telah dilakukan petugas sesuai dengan yang semestinya SOP
	Empati (<i>Empathy</i>)	Mengukur seberapa rasa peduli dan perhatian dinas dalam melayani para pengguna layanan	1) Petugas melayani Adminduk dengan ramah dan sopan. 2) Petugas melayani Adminduk dengan sepenuh hati tanpa membedakan status sosial dan ekonomi masyarakat 3) Petugas selalu bersedia menerima keluhan yang disampaikan oleh masyarakat

1.7 Metode Penelitian

Metode yang digunakan pada penelitian ini yakni menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Metode kuantitatif disebut sebagai metode *positivistic* karena berorientasi pada filsafat positivisme, digunakan pada populasi tertentu yang representatif, pengumpulan datanya yakni menggunakan instrumen penelitian, serta analisis datanya bersifat kuantitatif/statistik (Sugiyono, 2019). Sedangkan pendekatan deskriptif merupakan penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai masing-masing variabel, baik hanya pada satu variabel atau lebih (variabel yang berdiri sendiri) (Sugiyono, 2019). Metode kuantitatif digunakan dalam penelitian ini dengan alasan karena peneliti ingin menghitung skor yang ada pada kuesioner serta mengolahnya menjadi data statistik. Pendekatan deskriptif digunakan peneliti untuk memberikan gambaran atau deskripsi perihal suatu keadaan secara objektif yang terjadi di lapangan.

1.7.1 Sumber Data

1. Data Primer

Data primer adalah sumber utama yang digunakan peneliti dalam menyusun penelitian (Sugiyono, 2019). Data primer adalah data yang didapat atau dikumpulkan langsung di lapangan oleh orang yang sedang melakukan penelitian (Sugiyono, 2019). Pada penelitian ini, data primer hasil tabulasi data kuesioner tentang kepuasan masyarakat atas pelayanan Administrasi Kependudukan Program JEBOL ANDUK di Kabupaten Sukoharjo.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data pendukung yang didapat dari tulisan yakni dapat bersumber dari jurnal, buku internet, dokumen internal perusahaan atau sumber lainnya (Sugiyono, 2019). Di dalam sebuah penelitian ini data sekunder yang digunakan diambil dari jurnal, buku, internet, artikel DISPENDUKCAPIL Sukoharjo, serta undang-undang yang berhubungan dengan topik penelitian.

1.7.2 Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi merupakan keseluruhan elemen yang akan dijadikan wilayah generalisasi. Elemen populasi adalah keseluruhan subjek yang akan diukur dimana hal tersebut merupakan unit yang diteliti (Corper *et al.*, 2003). Dalam hal ini populasi yakni wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek maupun subyek yang memiliki kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dapat dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2019). Pada penelitian ini populasi yaitu pengguna program JEBOL ANDUK pada Oktober 2024 – Januari 2025 sebanyak 147 orang. Kriteria pengguna Program JEBOL ANDUK yaitu kelompok rentan seperti ibu hamil, lansia, disabilitas, ODGJ, bencana alam dan sosial, serta orang sakit.

2. Sampel

Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi (Sugiyono, 2019). Berdasarkan populasi di atas maka jumlah partisipan/responden didasarkan pada Rumus Slovin dalam Sugiyono (2013) sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N(e^2)}$$

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

E = Persentase toleransi kesalahan sampel sebesar 5% atau 0,05

Jumlah populasi yang menjadi pengguna program JEBOL ANDUK sejak Oktober-Januari 2025 sebanyak 147 orang. Sehingga perhitungan sampel sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + N(e^2)}$$

$$n = \frac{147}{1 + 147(0,05^2)}$$

$$n = \frac{147}{1 + 147(0,0025)}$$

$$n = \frac{147}{1,3675}$$

$n = 107,5$ dibulatkan menjadi **108 responden**

1.7.3 Teknik Pengumpulan Data

1. Kuesioner

Pada penelitian ini metode pengumpulan data yang digunakan yaitu kuesioner. Kuesioner adalah teknik pengumpulan data dengan menyusun beberapa pertanyaan maupun pernyataan yang disebarkan pada responden sesuai dengan jumlah sampel

yang telah ditentukan (Sugiyono, 2011). Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan kuesioner semi terbuka yang mana kuesioner berisi sebuah pertanyaan atau pernyataannya memberikan kebebasan kepada responden untuk memberikan jawaban dan pendapat sesuai dengan pilihan-pilihan jawaban yang telah disediakan (Iqbal Hasan, 2002). Kuesioner tersebut berdasarkan unsur-unsur yang bersumber dari lima dimensi *SERVQUAL*. Kuesioner diberikan secara tertulis kemudian dibagikan kepada masyarakat yang menggunakan Program JEBOL ANDUK Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo.

2. Observasi

Observasi melihatkan pencatatan pola perilaku orang, objek, dan peristiwa secara sistematis untuk mendapatkan informasi tentang fenomena yang menarik. Pengamat tidak mempertanyakan atau berkomunikasi dengan orang yang diamati. Informasi dapat dicatat sebagai peristiwa yang terjadi atau dari catatan masa lalu (Naresh, 2010). Jenis-jenis observasi menurut (Sugiyono, 2019) yaitu :

a. Observasi Partisipasi

Dalam observasi ini, peneliti terlibat dengan kegiatan atau aktivitas sehari-hari orang yang sedang diamati. Hal tersebut digunakan sebagai sumber data penelitian. Peneliti mengamati apa yang sedang dikerjakan orang mendengarkan apa yang mereka ucapkan, dan ikut berpartisipasi dalam aktivitas mereka.

b. Observasi Terus-terang Tersamar

Dalam hal ini, peneliti dalam melakukan pengumpulan data menyatakan terus-terang kepada sumber data atau orang yang sedang diamati, bahwa ia sedang melakukan penelitian. Akan tetapi dalam suatu saat peneliti juga tidak terus-terang atau tersamar dalam observasi, hal ini bertujuan agar menghindari jika suatu data yang dicari merupakan data yang masih dirahasiakan.

c. Observasi Tak Berstruktur

Observasi Tak Berstruktur adalah observasi yang tidak dipersiapkan secara sistematis mengenai apa yang akan di observasi. Hal ini dilakukan karena peneliti tidak akan tahu secara pasti mengenai apa yang akan diamati. Dalam melakukan pengamatan, peneliti tidak menggunakan instrumen yang telah baku, namun hanya berupa rambu-rambu pengamatan. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan observasi partisipatif. Dimana peneliti memberikan hasil pengamatan yang terjadi di lapangan. Dengan menggunakan observasi partisipatif ini data yang diperoleh akan lebih lengkap dan dalam mengenai kualitas layanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

1.7.4 Teknik Analisis Data

1. Teknik Statistik Deskriptif

Penelitian ini menggunakan teknik analisis deskriptif. Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisa sebuah data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi

(Sugiyono, 2019). Penelitian deskriptif bertujuan untuk mencari jawaban atas rumusan masalah di dalam sebuah penelitian. Peneliti akan menyimpulkan jawaban kuesioner berdasarkan lima dimensi *SERVQUAL* kualitas layanan Adminduk Program JEBOL ANDUK di Kabupaten Sukoharjo.

2. Metode *SERVQUAL*

Metode *SERVQUAL* adalah suatu kuesioner yang digunakan untuk mengukur kualitas jasa. Cara ini mulai dikembangkan pada tahun 1980-an oleh Zeithaml, Parasuraman, dan Berry serta telah digunakan dalam mengukur berbagai kualitas jasa. Kuesioner *SERVQUAL* dapat diubah-ubah (disesuaikan) agar cocok dengan industri jasa yang berbeda-beda pula (misalnya bank, restoran, perusahaan telekomunikasi, dan pelayanan pemerintahan).

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan indikator lima dimensi *SERVQUAL* yang lebih relevan dengan penelitian yang akan dilakukan mengenai kualitas pelayanan Administrasi Kependudukan Program JEBOL ANDUK di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo.

Pengukuran kualitas layanan dilakukan berdasarkan hasil dari survey yang dilakukan dengan nilai dari Skala Likert. Skala Likert merupakan skala yang dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, serta persepsi seseorang mengenai suatu jenis layanan publik. Skala Likert paling banyak digunakan dalam penelitian berupa survey kuesioner.

Pada setiap dimensi kuesioner masing-masing pertanyaan dihitung bobotnya. Bobot yang didapatkan kemudian dikategorikan sebagai berikut :

a. Kategori Berdasarkan Bobot Setiap Pertanyaan

Tabel Kategori Berdasarkan Bobot Setiap Pertanyaan

No	Nilai Interval	Mutu Pelayanan	Keterangan
1.	108 - 189	D	Tidak Baik
2.	190 - 271	C	Kurang Baik
3.	272 - 352	B	Baik
4.	353 - 432	A	Sangat Baik

b. Kategori Berdasarkan Bobot Setiap Dimensi

Tabel Kategori Berdasarkan Bobot Setiap Dimensi

No	Dimensi	Nilai Interval	Mutu Pelayanan	Keterangan
1.	Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	540 - 945	D	Tidak Baik
		946 – 1.351	C	Kurang Baik
		1.352 – 1.757	B	Baik
		1.758 – 2.160	A	Sangat Baik
2.	Kehandalan (<i>Reliability</i>)	324 - 567	D	Tidak Baik
		568 - 811	C	Kurang Baik
		812 – 1.055	B	Baik
		1.056 – 1.296	A	Sangat Baik
3.	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	432 - 756	D	Tidak Baik
		757 – 1.081	C	Kurang Baik
		1.082 – 1.406	B	Baik
		1.407 – 1.728	A	Sangat Baik
4.	Jaminan (<i>Assurance</i>)	324 - 567	D	Tidak Baik
		568 - 811	C	Kurang Baik
		812 – 1.055	B	Baik
		1.056 – 1.296	A	Sangat Baik
5.	Empati (<i>Empathy</i>)	324 - 567	D	Tidak Baik
		568 - 811	C	Kurang Baik
		812 – 1.055	B	Baik
		1.056 – 1.296	A	Sangat Baik

c. Kategori Berdasarkan Bobot Tingkat Kualitas Layanan

Tabel Kategori Berdasarkan Bobot Tingkat Kualitas Layanan

No	Nilai Interval	Mutu Pelayanan	Keterangan
1.	1.944 – 3.402	D	Tidak Baik
2.	3.403 – 4.861	C	Kurang Baik
3.	4.862 – 6.320	B	Baik
4.	6.321 – 7.776	A	Sangat Baik

d. Penghitungan dengan *Gap Analysis*

Untuk mendapatkan nilai dari kualitas layanan yang merupakan selisih atau perbandingan antara layanan yang dirasakan atau diterima masyarakat (persepsi) dengan layanan ideal yang diharapkan atau diinginkan masyarakat (harapan). Selisih antara layanan persepsi dengan harapan disebut dengan “gap” atau kesenjangan kualitas layanan. Nilai *SERVQUAL* tersebut akan menunjukkan kesenjangan antara persepsi dengan harapan masyarakat.

Berikut ini adalah rumus *Gap Analysis* :

$$Gap = \text{Nilai Persepsi (P)} - \text{Nilai Harapan (H)}$$

Keterangan :

- 1) Jika hasil bernilai positif (+), berarti harapan masyarakat atau konsumen terlampaui, sehingga menunjukkan bahwa kualitas layanan program JEBOL ANDUK sangat memuaskan.
- 2) Jika hasil bernilai nol (0), berarti harapan masyarakat atau konsumen telah terpenuhi, sehingga menunjukkan bahwa kualitas layanan Program JEBOL ANDUK memuaskan.

- 3) Jika hasil bernilai negatif (-), berarti pihak dinas tersebut masih belum mampu untuk memenuhi harapan masyarakat atau konsumen, sehingga menunjukkan bahwa kualitas layanan Program JEBOL ANDUK tidak memuaskan.

1.7.5 Uji Instrumen

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid tidaknya suatu kuesioner yang sudah diisikan oleh responden. Suatu kuesioner dikatakan valid apabila pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut secara riil (Ghozali, 2018). Pada penelitian ini, peneliti menggunakan Korelasi *Bivariate Pearson* dengan tingkat kepercayaan (*significance level*) sebesar $\alpha < 0,5$ dengan rumus:

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{N \sum X^2 - (\sum X)^2} \sqrt{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2}}$$

Keterangan :

R_{xy} = Koefisien korelasi

X = Skor item

Y = Skor total

N = Banyaknya subjek

Uji validitas dapat dikatakan valid jika nilai signifikan $< 0,05$ atau 5% sehingga apabila nilai signifikkannya sebesar 0,05 artinya data tersebut dinyatakan valid. Uji signifikansi dilakukan dengan membandingkan dari nilai r hitung dengan r tabel. Jika nilai

$r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$ dan bernilai positif maka butir pernyataan soal tersebut dikatakan valid begitu sebaliknya.

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel yang akan diteliti. Suatu kuesioner dapat dikatakan reliabel atau handal apabila jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten dari waktu ke waktu (Ghozali, 2018). Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan uji reabilitas data yaitu menggunakan uji *Cronbach Alpha* dengan rumus sebagai berikut:

$$\alpha = \left(\frac{x}{(x-1)} \right) \left(1 - \frac{\sum y^2}{Sx - tot^2} \right)$$

Keterangan :

α = Koefisien reliabilitas *Cronbach Alpha*

K = Jumlah item pertanyaan yang diuji

$\sum S_{yr^2}$ = Jumlah varian skor item

$Sx - tot^2$ = Varians skor tes (seluruh item K)

Uji reliabilitas dikatakan reliabel (handal) apabila *Cronbach Alpha* (α) $> 0,6$ dan dapat dikatakan tidak reliabel (tidak handal) apabila *Cronbach Alpha* (α) $< 0,6$.