

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan hak setiap warga negara yang wajib diberikan oleh pemerintah sebagai wujud pelaksanaan fungsi negara dalam memenuhi kebutuhan dasar masyarakat. Dalam konteks pemerintahan, pelayanan publik dianggap berhasil apabila mampu memberikan layanan yang tepat waktu, mudah diakses, dan memenuhi standar kualitas tertentu sehingga masyarakat merasa puas atas layanan yang diterima. Kualitas pelayanan publik secara umum dipengaruhi oleh profesionalisme aparatur, kesesuaian prosedur, dan ketersediaan sarana teknologi yang memadai, yang pada gilirannya akan membentuk persepsi masyarakat terhadap kinerja pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan publik. (Lestari & Santoso, 2022). Tercantum dalam undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pelayanan Publik merupakan landasan hukum yang mengatur prinsip, standar, dan kewajiban penyelenggara dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Undang-undang ini menegaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Selain itu, undang-undang ini juga mengatur hak dan kewajiban masyarakat serta penyelenggara, standar pelayanan, partisipasi masyarakat, hingga mekanisme pengaduan untuk menjamin

pelayanan yang berkualitas, transparan, dan akuntabel. Adanya keberadaan undang-undang ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik serta memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat sebagai pengguna layanan dan pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan publik merupakan fungsi utama pemerintah dalam mewujudkan good governance. (BPK RI, UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik).

Inovasi pelayanan publik diartikan sebagai transformasi, pembaharuan, atau penciptaan baru dalam sektor pelayanan publik. Penjabaran definisi tersebut menghasilkan strategi inovasi pelayanan publik dengan mengimplementasikan kebaruan ide atau inovasi yang dijalankan oleh pejabat birokrasi sebagai penyelenggara pelayanan publik dalam rangka mencapai tujuan, memenuhi kebutuhan penerima layanan yang dalam hal ini adalah masyarakat serta turut berkontribusi dalam menyediakan pelayanan publik yang berkualitas (Suwanda et al., 2022). Urgensi inovasi dalam sektor pelayanan publik mendorong pemerintah menciptakan regulasi guna mendukung lebih banyak terciptanya inovasi dalam pelayanan publik, salah satunya adalah Peraturan Menteri PAN & RB No. 7 Tahun 2021 tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik (KIPP) di Lingkungan Kementerian/Lembaga, Pemerintah Daerah, Badan Usaha Milik Negara, dan Badan Usaha Milik Negara. Dalam Permen PAN & RB tersebut diatur mengenai pembagian tim berserta tupoksinya yang terdiri atas Panitia Seleksi, Tim Evaluasi, Tim Panel Independen, dan Tim Sekretariat yang mana tim tersebut ditetapkan oleh

Menteri PAN & RB. Pada dasarnya kebijakan tersebut dibuat guna untuk para pemda terus melakukan inovasi secara berkelanjutan.

Seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, pemerintah Indonesia terus mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi digital atau yang dikenal dengan konsep *E-Government*. Digitalisasi pelayanan publik diharapkan mampu menciptakan pelayanan yang lebih cepat, efisien, mudah diakses, serta mampu mengurangi praktik birokrasi yang berbelit-belit. Melalui pelayanan berbasis digital, masyarakat tidak lagi harus datang langsung ke kantor pelayanan, sehingga dapat menghemat waktu, biaya, dan tenaga serta harapannya mampu menjangkau masyarakat secara lebih luas (Hamim et al., 2024). *E-government* merupakan sekumpulan konsep untuk segala bidang publik baik dalam pemerintahan pusat maupun daerah yang melibatkan teknologi informasi dan komunikasi dalam rangka pengoptimalan pelayanan publik yang efisien, efektif, transparan, dan akuntabel. Adanya E-Government diharapkan dapat meningkatkan hubungan antara masyarakat dan pemerintah, pemerintah dan pelaku bisnis, dan hubungan instansi pemerintah dengan instansi pemerintah yang lain. Teknologi tersebut termasuk e-mail, *WAN (Wide Area Network)*, Internet, peralatan *mobile computing* (Laptop, *SmartPhone*, PDA), dan berbagai teknologi lain yang berfungsi untuk menyebar luaskan informasi dan memberi pelayanan elektronik dalam berbagai bentuk (Azizah et al., 2022). Dalam konteks administrasi kependudukan, adanya penerapan *E-Government* menjadi sangat penting mengingat tingginya kebutuhan masyarakat terhadap dokumen

kependudukan serta tuntutan pelayanan yang cepat dan akurat. Transformasi digital dalam pelayanan publik ditandai dengan perubahan sistem pelayanan dari yang sebelumnya bersifat konvensional menjadi berbasis teknologi. Perubahan ini tidak hanya menyangkut penggunaan sistem digital, tetapi juga mencakup perubahan pola kerja, mekanisme pelayanan, serta cara masyarakat dalam mengakses layanan (Katharina, R. 2021). Transformasi digital dalam pelayanan publik dapat di definisikan sebagai upaya perubahan struktural dan kultural guna mengintegrasikan teknologi digital untuk meningkatkan efisiensi, keterbukaan, dan kualitas layanan yang diberikan oleh sektor pemerintahan kepada masyarakat. transformasi digital dalam pelayanan publik memiliki peran yang sangat strategis karena berkaitan langsung dengan pemenuhan hak dasar warga negara, seperti identitas kependudukan dan status hukum sipil. Digitalisasi layanan Disdukcapil diwujudkan melalui penerapan sistem administrasi kependudukan berbasis elektronik, seperti KTP-el, database kependudukan terintegrasi, serta layanan pengurusan dokumen kependudukan secara daring (Badrudin et al., 2022). Selain itu, tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik. Kepuasan masyarakat merupakan cerminan dari sejauh mana pelayanan yang diberikan dapat memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna layanan (Juliyana & Nuryanto, 2025).

Salah satu bentuk pelayanan publik yang bersifat fundamental dan bersentuhan langsung dengan masyarakat adalah pelayanan administrasi

kependudukan. Pelayanan ini mencakup pengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran, Akta Kematian, Kartu Identitas Anak (KIA), serta administrasi kependudukan lainnya. Dokumen-dokumen tersebut memiliki peran penting dalam kehidupan masyarakat karena menjadi dasar dalam mengakses berbagai layanan publik lainnya, seperti pendidikan, kesehatan, bantuan sosial, dan layanan perbankan. Oleh sebab itu, kualitas pelayanan administrasi kependudukan harus menjadi perhatian utama pemerintah daerah (Nawarisma, 2020).

Dalam konteks administrasi kependudukan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan salah satu instansi pemerintah yang menyediakan pelayanan publik penting bagi masyarakat. Pelayanan administrasi kependudukan mencakup berbagai dokumen penting seperti KTP, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, dan dokumen lainnya yang merupakan dasar bagi warga dalam mengakses layanan lain di sektor publik maupun swasta. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan sebagai instansi yang bertanggung jawab dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan telah mengimplementasikan pelayanan publik dalam dua bentuk, yaitu pelayanan secara offline (tatap muka langsung) dan pelayanan secara online. Pelayanan offline dilakukan melalui kunjungan langsung masyarakat ke kantor Disdukcapil, sedangkan pelayanan online disediakan melalui inovasi berbasis digital, seperti Becak Pintar yang bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan tanpa harus datang langsung ke kantor (Disdukcapil Kabupaten Grobogan, 2023).

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi, pemerintah dituntut untuk melakukan inovasi pelayanan berbasis digital atau *e-government* guna meningkatkan kualitas pelayanan publik. Transformasi ini bertujuan untuk menciptakan pelayanan yang lebih efektif, efisien, transparan, serta mudah diakses oleh masyarakat tanpa dibatasi ruang dan waktu. Dalam konteks ini, inovasi pelayanan menjadi salah satu indikator penting dalam reformasi birokrasi dan peningkatan kualitas pelayanan publik (Ihcsan et al., 2025).

Sebagai bentuk implementasi inovasi pelayanan publik berbasis digital, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan menghadirkan inovasi Becak Pintar (Begitu Dicitak, KTP/KIA Diantar). Becak Pintar merupakan website pembuatan KTP / KIA secara daring, Becak Pintar (Begitu Dicitak, KTP/KIA Diantar) adalah inovasi pengantaran dokumen KTP-el dan KIA ke rumah pemohon melalui jasa ekspedisi. Pembayaran jasa pengiriman dilakukan menggunakan sistem COD yang dibayarkan pemohon ketika KTP-el dan KIA telah sampai ke alamat pemohon. Inovasi Becak Pintar mulai diciptakan pada tahun 2022 sebagai respon terhadap keterbatasan pelayanan konvensional dan dampak pandemi COVID-19, serta sebagai implementasi kebijakan *e-government* dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik. Keberadaan layanan Becak Pintar mencerminkan adanya transisi pelayanan publik dari sistem offline menuju sistem online. Jika sebelumnya masyarakat harus datang langsung ke kantor Disdukcapil dan menghadapi antrean panjang, kini pelayanan dapat diakses dari mana saja tanpa harus hadir secara fisik. Hal ini menunjukkan bahwa inovasi pelayanan tidak hanya berfokus pada

digitalisasi sistem, tetapi juga pada peningkatan kemudahan akses dan kenyamanan bagi masyarakat sebagai pengguna layanan. Tujuan inovasi ini hadir untuk memenuhi kebutuhan serta kepuasan masyarakat menjadi prioritas utamanya. Dengan adanya layanan berbasis e-government seperti Becak Pintar, pemerintah tidak hanya memberikan pelayanan, tetapi juga berupaya menghadirkan pengalaman layanan yang lebih responsif, cepat, dan efisien (Disdukcapil Kabupaten Grobogan, 2023).

Tabel 1.1 Jumlah Permohonan Pada Layanan Becak Pintar

Jenis Layanan	Tahun 2024	Tahun 2025
KTP (Kartu Tanda Penduduk)	1.642	4.515
KIA (Kartu Identitas Anak)	1.547	3.067
Jumlah Keseluruhan	3.189	7.582

Sumber: Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan

Berdasarkan data jumlah permohonan layanan Becak Pintar di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan, diketahui bahwa terjadi peningkatan penggunaan layanan yang cukup signifikan dari tahun 2024 ke tahun 2025. Pada layanan KTP (Kartu Tanda Penduduk), jumlah permohonan meningkat dari 1.642 permohonan pada tahun 2024 menjadi 4.515 permohonan pada tahun 2025. Hal ini menunjukkan adanya peningkatan sebanyak 2.873 permohonan atau sekitar 174,97%. Sementara itu, pada layanan KIA (Kartu Identitas Anak), jumlah permohonan meningkat dari 1.547 permohonan menjadi 3.067 permohonan, dengan peningkatan sebanyak 1.520 permohonan atau sekitar 98,25%. Secara keseluruhan, jumlah permohonan layanan Becak Pintar mengalami peningkatan dari 3.189 permohonan pada tahun 2024 menjadi

7.582 permohonan pada tahun 2025. Dengan demikian, terdapat peningkatan sebanyak 4.393 permohonan atau sekitar 137,75%. Peningkatan tersebut menunjukkan bahwa layanan Becak Pintar semakin banyak digunakan dan diterima oleh masyarakat sebagai alternatif pelayanan administrasi kependudukan yang lebih mudah, cepat, dan efisien. Tingginya peningkatan penggunaan layanan ini juga mengindikasikan adanya perubahan preferensi masyarakat dari pelayanan konvensional menuju pelayanan berbasis digital atau *E-government*.

Adanya peningkatan jumlah permohonan merepresentasikan bahwa layanan Becak Pintar memiliki potensi dalam meningkatkan aksesibilitas pelayanan administrasi kependudukan bagi masyarakat. Semakin tingginya jumlah pengguna layanan menunjukkan bahwa masyarakat mulai merasakan manfaat dari sistem pelayanan berbasis online yang memungkinkan pengurusan dokumen dilakukan tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan. Namun demikian, peningkatan jumlah pengguna layanan juga perlu diimbangi dengan kualitas pelayanan yang optimal agar kepuasan masyarakat tetap terjaga. Oleh karena itu, penting untuk melakukan analisis persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik pada layanan Becak Pintar guna mengetahui sejauh mana pelayanan yang diberikan telah memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat sebagai pengguna layanan. Penelitian ini difokuskan pada masyarakat pengguna layanan Becak Pintar karena masyarakat merupakan pihak yang secara langsung menerima dan merasakan pelayanan administrasi kependudukan. Oleh karena itu, penilaian kualitas pelayanan dalam penelitian

ini didasarkan pada persepsi, pengalaman, serta tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan Becak Pintar di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan.

Gambar 1. 1 Penghargaan Layanan Becak Pintar sebagai Top 10 kategori Kabupaten/Kota pada Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik (KIPP) Provinsi Jawa Tengah Tahun 2023.



Sumber: Pemkab Grobogan Raih Penghargaan Inovasi Pelayanan Publik, Derap Juang (2023).

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan merupakan salah satu instansi yang berhasil melakukan transformasi digital melalui inovasi dalam pelayanan publik, khususnya pada bidang administrasi kependudukan. Salah satu inovasi yang dikembangkan adalah layanan Becak Pintar (Begitu Dicitak KTP/KIA Diantar) yang bertujuan mempermudah masyarakat dalam memperoleh dokumen kependudukan. Keberhasilan inovasi tersebut memperoleh pengakuan pada Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik (KIPP) Provinsi Jawa Tengah Tahun 2023. Dalam kompetisi tersebut, layanan Becak Pintar berhasil masuk dalam kategori Top 10 inovasi pelayanan publik terbaik tingkat Provinsi Jawa Tengah dan menempati peringkat ke-8 pada kategori Kabupaten/Kota. Capaian tersebut menunjukkan bahwa inovasi Becak

Pintar dinilai memiliki nilai kebaruan dan manfaat dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik. Selain itu, penghargaan tersebut juga mencerminkan adanya upaya pemerintah daerah dalam menghadirkan pelayanan administrasi kependudukan yang lebih efektif, efisien, dan mudah diakses oleh masyarakat. Meskipun berbagai inovasi telah berhasil dikembangkan dan mendapatkan pengakuan, penting untuk memahami bahwa keberhasilan suatu inovasi pelayanan publik tidak hanya diukur dari penghargaan yang diperoleh, tetapi juga dari sejauh mana layanan tersebut sesuai dengan preferensi dan kebutuhan masyarakat sebagai pengguna utama. Perbedaan karakteristik sosial dan tingkat literasi digital masyarakat berpotensi memengaruhi pilihan mereka dalam menggunakan layanan online maupun offline. Oleh karena itu, Analisis Persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik menjadi krusial untuk mengevaluasi efektivitas implementasi inovasi pelayanan yang telah dilakukan.

Penelitian ini memiliki keterkaitan dengan bidang ilmu pemerintahan, khususnya pada aspek pelayanan publik dan inovasi pemerintahan. Ilmu Pemerintahan tidak hanya mempelajari struktur dan fungsi pemerintahan, tetapi juga menekankan pada bagaimana pemerintah menjalankan fungsi pelayanan kepada masyarakat secara efektif, efisien, dan responsif. Dalam konteks ini, pelayanan publik menjadi salah satu fokus utama karena merupakan bentuk nyata interaksi antara pemerintah dan masyarakat. Oleh karena itu, kualitas pelayanan publik menjadi indikator penting dalam menilai kinerja pemerintah daerah (Labolo, M. 2023). Inovasi layanan Becak Pintar yang dikembangkan

oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan merupakan bentuk implementasi kebijakan publik berbasis teknologi (e-government), yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan, serta untuk menunjukkan bahwa pemerintah daerah tidak hanya menjalankan fungsi administratif, tetapi juga melakukan inovasi untuk menjawab tuntutan masyarakat di era digital.

Berdasarkan penjelasan diatas, diperlukan kajian komprehensif untuk menganalisis persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik pada layanan becak pintar di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan, serta penelitian ini penting karena pelayanan publik merupakan indikator utama dalam menilai kinerja pemerintah daerah. Kualitas pelayanan yang baik tidak hanya ditentukan oleh keberadaan program atau inovasi, tetapi juga oleh sejauh mana layanan tersebut mampu memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Layanan Becak Pintar sebagai bentuk pelayanan berbasis *E-Government* telah menunjukkan adanya upaya pemerintah daerah dalam melakukan transformasi digital, khususnya dalam pelayanan administrasi kependudukan. Inovasi ini bahkan telah mendapatkan pengakuan melalui penghargaan dalam Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik. Namun demikian, keberhasilan suatu inovasi tidak cukup hanya diukur dari aspek penghargaan atau pengakuan formal, melainkan perlu dikaji lebih lanjut dari sisi kualitas pelayanan yang dirasakan langsung oleh masyarakat.

Penelitian ini penting untuk diteliti karena dapat memberikan gambaran empiris mengenai tingkat kualitas pelayanan publik pada layanan Becak Pintar berdasarkan persepsi masyarakat, baik dari aspek kemudahan, kecepatan dan kepuasan masyarakat. pengukuran kualitas pelayanan difokuskan pada persepsi atau kenyataan pelayanan yang dirasakan langsung oleh masyarakat sebagai pengguna layanan Becak Pintar.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka penulis merumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana Persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik pada layanan Becak Pintar di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan penelitian yang hendak dicapai, yaitu sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis Persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik pada layanan Becak Pintar di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan?

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil dari pelaksanaan penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan, terutama pada kajian pelayanan publik dan inovasi pemerintahan berbasis e-government. Selain itu, penelitian ini dapat memperkaya literatur mengenai kualitas pelayanan publik pada sektor administrasi kependudukan di tingkat daerah. Serta penelitian ini juga dapat menjadi referensi akademik bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan transformasi digital dalam pelayanan publik dan menjadi bahan kajian dalam memahami bagaimana inovasi pelayanan berbasis teknologi dapat diimplementasikan dan dinilai kualitasnya dari perspektif masyarakat.

1.4.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat praktis bagi berbagai pihak. Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, khususnya pada inovasi layanan Becak Pintar. Melalui penelitian ini, instansi terkait dapat mengetahui kelebihan dan kekurangan layanan yang telah berjalan, sehingga dapat melakukan perbaikan dan pengembangan layanan yang lebih efektif, efisien, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Serta penelitian ini diharapkan dapat mendorong peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan, sehingga masyarakat dapat memperoleh layanan yang lebih mudah diakses, cepat, dan memberikan kenyamanan dalam proses pengurusan dokumen. Bagi peneliti, penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi dan bahan kajian dalam

mengembangkan penelitian yang berkaitan dengan pelayanan publik, inovasi pemerintahan, serta penerapan *e-government* di tingkat daerah.

1.5 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu adalah penelitian yang sudah ada dan memiliki topik atau objek yang sama dengan yang diteliti oleh penulis saat ini. Penelitian terdahulu ini memungkinkan penulis untuk membandingkan atau melihat sudut pandang yang akan diteliti. Dalam penelitian ini penulis memaparkan 5 penelitian terdahulu yang relevan dengan masalah yang diteliti, khususnya yang berkaitan dengan topik Analisis Persepsi masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Layanan Becak Pintar di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan. Peneliti memetakan 5 penelitian terdahulu tersebut berdasarkan topik serta masalah penelitian, konsep, teori, metodologi dan hasil penelitian. Pada 5 penelitian terdahulu yang menjadi rujukan penulis semuanya memiliki subjek penelitian yang sama, yaitu bertujuan untuk mengetahui tentang analisis kualitas pelayanan publik pada layanan inovasi oleh suatu instansi. Peneliti kemudian fokus pada 5 penelitian terdahulu yang cukup relevan terhadap penggunaan konsep dan teori yang digunakan seperti:

1. **Muffida Hanum Nur'aini dan Kurnia Nur Fitriana (2023)** “Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Aplikasi Dukcapil Smart di Disdukcapil Kabupaten Bantul”

Penelitian tersebut mengkaji terkait implementasi inovasi digital yang bertujuan meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan administrasi

kependudukan. Aplikasi Dukcapil *Smart* yang diluncurkan pada tahun 2019 merupakan platform berbasis Android yang memudahkan dalam masyarakat mengurus dokumen seperti e-KTP, KIA, akta kelahiran dan kematian, serta perubahan data keluarga. Teori yang mendasari penelitian ini berkaitan dengan inovasi dan adopsi inovasi, termasuk tingkat kerumitan inovasi yang dipaparkan Rogers (1983), yang menyatakan bahwa inovasi yang menawarkan kebaruan cenderung memiliki tingkat kerumitan lebih tinggi, namun tidak menjadi hambatan utama karena menawarkan manfaat yang signifikan. penelitian ini menggunakan metodologi deskriptif kualitatif, mengumpulkan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, kemudian dianalisis menggunakan model Miles & Huberman dan atribut inovasi Rogers. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi ini memiliki keunggulan dalam mengurangi antrean dan menghemat waktu serta biaya masyarakat (*Relative Advantage*), serta terintegrasi dengan sistem nasional SIAK (*Compatibility*). Meskipun demikian, terdapat kendala seperti proses login yang sulit, kesalahan sistem saat pusat melakukan pemeliharaan, kurangnya sosialisasi, dan keterbatasan perangkat masyarakat. Statistik menunjukkan bahwa hingga 2022, aplikasi ini telah diunduh lebih dari 100.000 kali dan digunakan untuk lebih dari 232.000 layanan di tahun 2021-2022. Kesimpulan dalam penelitian ini, Dukcapil *Smart* telah memberikan dampak positif dalam meningkatkan kualitas layanan publik di Bantul dan merekomendasikan peningkatan sosialisasi, sistem stabilitas, serta evaluasi berkala untuk pengembangan lebih lanjut.

2. **Ramadhanna, D (2022)** “Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan Provinsi Jawa Tengah (Doctoral dissertation, Institut Pemerintahan Dalam Negeri)”

Penelitian ini membahas tentang kualitas pelayanan administrasi kependudukan berbasis online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan. Masalah utama yang diangkat adalah bagaimana meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan melalui program layanan desa/kelurahan yang inovatif, seperti Pos Pakde, serta menilai efektivitasnya dari perspektif masyarakat. Konsep yang digunakan berfokus pada dimensi kualitas pelayanan menurut Zeithaml et al. (1990), yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, yang menjadi indikator utama dalam menilai keberhasilan layanan tersebut. Teori yang mendasari penelitian ini adalah teori kualitas pelayanan yang menekankan pentingnya dimensi-dimensi tersebut dalam meningkatkan kepuasan masyarakat. Metodologi yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif dan instrumen utama adalah penulis sendiri sebagai pengumpul data. Teknik pengumpulan data meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi, yang bertujuan memperoleh data valid dan mendukung analisis mendalam. Hasil penelitian menunjukkan bahwa partisipasi masyarakat, khususnya pemuda, dalam program literasi dan layanan online berjalan baik berkat kolaborasi pemerintah dan komunitas. Selain itu, program Pos Pakde dinilai mampu meningkatkan

kualitas pelayanan administrasi kependudukan secara online, yang berdampak positif terhadap tingkat kepuasan masyarakat, sebagaimana tercermin dari indikator Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang mencapai target. Penelitian ini juga menegaskan bahwa inovasi layanan desa dan penggunaan teknologi informasi dapat memperkuat kualitas pelayanan publik secara signifikan.

3. **Aseng Yulanda, Aldri Frinaldi (2023)** “Inovasi Program Identitas Kependudukan Digital dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Layanan Kependudukan di Indonesia”

Penelitian ini membahas mengenai inovasi program Identitas Kependudukan Digital sebagai solusi untuk meningkatkan kualitas layanan kependudukan di Indonesia. Masalah penelitian utama adalah tantangan dalam pengelolaan dokumen kependudukan yang rawan kehilangan, kerusakan, dan pemalsuan, serta proses manual yang tidak efisien dan kurang aksesibilitas layanan, terutama di wilayah terpencil. Konsep utamanya adalah inovasi sebagai pendayagunaan sumber nilai baru yang berbeda dari sebelumnya, yang dapat dilakukan melalui kolaborasi dan kemitraan antar organisasi. Teori yang digunakan mengacu pada definisi inovasi dari Eman Suherman dan Everett M. Rogers, yang menekankan ide, praktik, atau hal baru yang dianggap inovatif oleh masyarakat. Metodologi yang diterapkan adalah pendekatan kualitatif dengan pengumpulan data melalui studi literatur, artikel ilmiah, dan pengamatan terhadap aplikasi Identitas Kependudukan Digital. Hasil penelitian menunjukkan bahwa

inovasi ini mampu mengatasi masalah pengelolaan dokumen dan meningkatkan akses layanan, meskipun dihadapkan pada tantangan pemahaman teknologi di kalangan masyarakat, terutama lansia dan mereka dengan literasi digital rendah. Penelitian ini menegaskan pentingnya sosialisasi dan penguatan keamanan data untuk keberhasilan implementasi program tersebut.

4. **Syifa Uswatun Khasanah, Budi Puspo Priyadi, Hartuti Purnaweni (2023) “PENGARUH INOVASI PELAYANAN MELALUI APLIKASI SI D’NOK TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA SEMARANG”**

Jurnal ini membahas pengaruh inovasi layanan SI D’Nok terhadap kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. Masalah penelitian berfokus pada apakah inovasi tersebut berpengaruh signifikan dan seberapa besar pengaruhnya terhadap kualitas pelayanan. Konsep utama adalah inovasi layanan publik dan kualitas pelayanan, yang diukur melalui instrumen yang valid dan reliabel. Teori yang digunakan berkaitan dengan teori inovasi dan pengukuran kualitas layanan, serta analisis regresi linear sederhana untuk menguji hubungan antar variabel. Metodologi penelitian ini menggunakan jenis penelitian *explanatory research* atau penelitian eksplanatori, yaitu untuk menjelaskan bagaimana satu variabel mempengaruhi variabel lainnya dengan pengujian hipotesis sebanyak 100 responden, dengan skala Likert dan pengujian validitas serta reliabilitas instrumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa

inovasi SI D'Nok berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan sebesar 46,7%, sementara sisanya dipengaruhi faktor lain yang tidak diteliti. Penelitian ini menyarankan perlunya penelitian lanjutan untuk memahami faktor-faktor lain yang mempengaruhi kualitas layanan di instansi tersebut.

5. **Safitri, A. D., & Widowati, N. (2024)** “INOVASI PELAYANAN PUBLIK “MENCARI KEKASIHKU” DI DISPENDUKCAPIL KABUPATEN GROBOGAN”

Penelitian ini membahas inovasi pelayanan publik "Mencari Kekasihku" di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan, yang bertujuan sebagai peningkatan kualitas pelayanan serta mempermudah pengurusan dokumen seperti KTP dan KK secara cepat dan efisien. Masalah penelitian utama adalah kendala dalam pelaksanaan inovasi, termasuk hambatan administratif dan kurangnya sosialisasi yang massif. Konsep yang digunakan mengacu pada atribut inovasi menurut Rogers, seperti keuntungan relatif, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan dicoba, dan kemudahan diamati, untuk menilai keberhasilan inovasi tersebut. Teori yang mendasari adalah teori inovasi dalam pelayanan publik yang menekankan faktor pendukung dan penghambat dalam adopsi inovasi. Metodologi yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, serta analisis data menggunakan teknik Miles dan Huberman, yang meliputi reduksi data, penyajian, dan verifikasi. Berdasarkan hasil penelitian, inovasi “Mencari Kekasihku” di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kabupaten Grobogan menunjukkan adanya peningkatan kualitas pelayanan publik, terutama dalam hal kecepatan, efisiensi, dan validitas data kependudukan. Inovasi ini mampu meminimalisir waktu pengurusan dokumen dari 1-2 hari menjadi seketika saat peristiwa terjadi, serta meningkatkan kepuasan masyarakat dan keberhasilan validasi data. Selain itu, inovasi ini juga mendapatkan penghargaan dan menjadi rujukan bagi instansi lain, yang menandakan keberhasilannya dalam meningkatkan kualitas layanan.

1.5.1 Persamaan dan Perbedaan

Penelitian Nur'aini dan Fitriana (2023) memiliki persamaan dengan penulis pada fokus kajian, yaitu sama-sama membahas inovasi pelayanan publik dalam bidang administrasi kependudukan dengan tujuan meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat. Namun, perbedaannya terletak pada pendekatan teoritis dan metodologis, di mana penelitian tersebut menggunakan teori difusi inovasi dari Everett M. Rogers dan metode kualitatif deskriptif, sedangkan penelitian ini menggunakan teori kualitas pelayanan publik (*SERVQUAL*) dengan pendekatan kuantitatif deskriptif. Dengan demikian, gap penelitian terletak pada belum adanya pengukuran kualitas pelayanan secara kuantitatif berbasis persepsi masyarakat.

Penelitian Ramadhanna (2022) memiliki persamaan yang kuat dengan penulis, baik dari segi objek penelitian yaitu Disdukcapil Kabupaten Grobogan maupun penggunaan teori kualitas pelayanan publik yang merujuk pada dimensi *SERVQUAL* dari Valarie A. Zeithaml. Perbedaannya terletak pada

metode yang digunakan, di mana penelitian tersebut menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, sedangkan penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif.

Penelitian Yulanda dan Frinaldi (2023) memiliki persamaan dalam hal pembahasan inovasi pelayanan publik berbasis digital (*e-government*) di bidang administrasi kependudukan serta tujuan untuk meningkatkan efektivitas dan aksesibilitas layanan. Namun, penelitian tersebut lebih berfokus pada kajian konsep inovasi dengan menggunakan teori inovasi dari Everett M. Rogers dan metode kualitatif berbasis studi literatur. Sementara itu, penelitian ini menitikberatkan pada analisis persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik dengan pendekatan kuantitatif deskriptif. Dengan demikian, gap terletak pada belum adanya pengukuran empiris terhadap kualitas pelayanan berdasarkan persepsi masyarakat.

Penelitian Khasanah, Priyadi, dan Purnaweni (2023) memiliki persamaan dengan penulis dalam penggunaan metode kuantitatif serta fokus pada kualitas pelayanan publik dalam konteks administrasi kependudukan. Namun, penelitian tersebut menggunakan metode *explanatory research* yang bertujuan untuk menguji pengaruh inovasi terhadap kualitas pelayanan. Sementara itu, penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif yang bertujuan untuk menggambarkan tingkat kualitas pelayanan secara menyeluruh. Oleh karena itu, gap penelitian terletak pada perbedaan tujuan analisis, di mana penelitian ini lebih menekankan pada deskripsi kualitas pelayanan, bukan hubungan kausal antar variabel.

Penelitian Safitri dan Widowati (2024) memiliki persamaan dalam hal objek penelitian yaitu Disdukcapil Kabupaten Grobogan serta fokus pada inovasi pelayanan publik dalam meningkatkan kualitas layanan. Namun, penelitian tersebut menggunakan teori inovasi dari Everett M. Rogers dengan pendekatan kualitatif deskriptif, sehingga lebih menekankan pada proses dan keberhasilan implementasi inovasi. Sementara itu, penelitian ini menggunakan teori kualitas pelayanan publik (*SERVQUAL*) dan metode kuantitatif deskriptif untuk mengukur kualitas pelayanan secara lebih terstruktur. Dengan demikian, gap penelitian terletak pada perbedaan fokus analisis dan pendekatan metodologis.

Dari kelima penelitian terdahulu dapat disimpulkan bahwasanya Secara keseluruhan memiliki persamaan pada konteks pelayanan publik, inovasi, dan administrasi kependudukan. Namun, perbedaannya terletak pada dominasi penggunaan teori inovasi dan metode kualitatif, serta sebagian menggunakan kuantitatif eksplanatori. Penelitian ini memiliki kebaruan pada penggunaan teori kualitas pelayanan publik (*SERVQUAL*) sebagai fokus utama serta pendekatan kuantitatif deskriptif untuk menghasilkan pengukuran kualitas pelayanan publik yang lebih objektif berdasarkan persepsi masyarakat.

Penelitian terdahulu memiliki peran penting sebagai landasan dalam penelitian baru, karena memberikan referensi teori, data, atau metodologi yang relevan. Sebagai pembanding, adanya penelitian sebelumnya membantu mengidentifikasi kesenjangan pengetahuan yang perlu diisi, serta menilai kelebihan dan kelemahan metode yang digunakan sebelumnya. Penelitian

terdahulu dapat menjadi acuan untuk memperkuat argumentasi dan validitas penelitian baru dengan merujuk pada temuan yang telah teruji. Dengan memahami penelitian sebelumnya, peneliti dapat mengembangkan pendekatan yang lebih inovatif atau memperbaiki metodologi untuk mendapatkan hasil yang lebih baik. Pada intinya guna memperkuat landasan teori dan pembandingan dalam menganalisis masalah kualitas pelayanan publik berdasarkan inovasi layanan (Tahir et al., 2023).

1.6 Landasan Teori

1.6.1 Kualitas Layanan Publik

Menurut Undang Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atau barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara publik (BPK RI). pelayanan berdasarkan kamus bahasa Indonesia memiliki tiga makna yaitu (1) perihal atau cara melayani; (2) usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang); (3) kemudahan yang diberikan sehubungan dengan beli barang atau jasa. Menurut Mursyidah (2020) Pelayanan publik merupakan suatu bentuk kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh instansi pemerintah baik pusat, daerah, BUMN, maupun BUMD yang berupa barang maupun jasa dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Kualitas pelayanan publik adalah tingkat kemampuan penyelenggara layanan (pemerintah) dalam memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat sebagai pengguna layanan (Marande, 2020). Menurut Ibrahim dalam Hardiyansyah (2011:40) Kualitas pelayanan adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut.

Menurut Lembaga Administrasi Negara (LAN) 1998 dan Kepmenpan No.81 Tahun 1995 dalam Hardiyansyah (2011:48) kriteria pelayanan publik yang baik dapat dilihat dari indikator pengukurannya, antara lain meliputi:

1. Kesederhanaan, kejelasan dan kepastian, artinya adanya kejelasan dan kepastian mengenai:
 - a. Prosedur/tatacara pelayanan
 - b. Persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrasi.
 - c. Unit kerja dan atau yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan.
 - d. Rincian biaya/tariff pelayanan dan tatacara pembayarannya.
 - e. Jadwal waktu penyelesaian pelayanan.
2. Keamanan, ini mengandung arti proses hasil pelayanan dapat memberikan kemandirian, kenyamanan dan dapat memberikan kepastian hukum bagi masyarakat.

3. Keterbukaan, artinya segala yang berkait atau berhubungan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.
4. Efisien, kriteria ini mengandung arti:
 - a. Persyaratan dan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang diberikan.
 - b. Dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam hal proses pelayanan masyarakat yang bersangkutan mempersyaratkan adanya kelengkapan persyaratan dari satuan kerja / instansi pemerintahan lain yang terkait.
5. Ekonomi, kriteria ini mengandung arti, bahwa pengenaan biaya pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan:
 - a. Nilai barang dan atau jasa pelayanan masyarakat dan tidak menuntut biaya yang terlalu tinggi diluar kewajaran.
 - b. Kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar.
 - c. Ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
6. Keadilan dan merata, kriteria ini mengandung arti bahwa cakupan/jangkauan pelayanan harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diberlakukan secara adil bagi seluruh lapisan masyarakat.

7. Ketepatan waktu, kriteria ini mengandung arti bahwa pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
8. Kriteria kuantitatif, kriteria ini antara lain meliputi:
 - a. Jumlah warga/masyarakat yang meminta pelayanan (per hari, per bulan, atau pertahun), perbandingan periode pertama dengan periode berikutnya menunjukkan adanya peningkatan atau tidak.
 - b. Lamanya waktu pemberian pelayanan masyarakat sesuai dengan permintaan.
 - c. Penggunaan perangkat-pernagkat modern untuk mempercepat dan mempermudah pelayanan kepada masyarakat.
 - d. Frekuensi keluhan dan atau pujian dari masyarakat penerima pelayanan terhadap pelayanan yang diberikan oleh unit kerja/kantor pelayanan yang bersangkutan.

Menurut Kumorotomo dalam Hardiyansyah (2011:50) menyatakan bahwa kualitas pelayanan publik terdiri atas 4 dimensi, yaitu dimensi efisiensi, efektifitas, keadilan, dan daya tanggap. Masing-masing dimensi terdiri atas beberapa indikator. Untuk dimensi efisiensi, indikatornya adalah: keberhasilan organisasi pelayanan publik mendapatkan laba, memanfaatkan faktor-faktor produksi serta pertimbangan yang berasal dari rasionalitas ekonomis. Untuk dimensi efektivitas, indikatornya adalah: apakah tujuan didirikannya organisasi pelayanan publik itu tercapai; hal tersebut erat kaitannya dengan rasionalitas teknis, nilai, misi, tujuan organisasi, serta fungsi sebagai agen pembangunan.

Untuk dimensi keadilan, indikatornya adalah: distribusi dana lokasi layanan yang diselenggarakan oleh organisasi pelayanan publik, dan untuk dimensi daya tanggap, indikatornya adalah: daya tanggap terhadap kebutuhan masyarakat.

Kualitas pelayanan publik merupakan salah satu indikator utama dalam menilai kinerja pemerintah dalam memberikan layanan kepada masyarakat, Menurut A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, dan Leonard L. Berry, kualitas pelayanan diartikan sebagai perbandingan antara harapan pengguna layanan dengan kinerja pelayanan yang diterima. Konsep ini kemudian banyak diadopsi dalam sektor publik, karena pelayanan publik pada dasarnya berorientasi pada pemenuhan kebutuhan masyarakat. Dalam penelitian ini, *SERVQUAL* tidak digunakan sebagai metode gap analisis, melainkan digunakan sebagai dimensi pengukuran kualitas pelayanan publik berdasarkan persepsi masyarakat sebagai pengguna layanan Becak Pintar di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan. Fokus penelitian diarahkan pada penilaian masyarakat terhadap pelayanan yang benar-benar dirasakan selama menggunakan layanan Becak Pintar, sehingga penelitian lebih menitikberatkan pada kondisi aktual pelayanan publik yang diterima masyarakat. Dalam konteks administrasi publik, kualitas pelayanan tidak hanya dilihat dari hasil layanan, tetapi juga dari proses interaksi antara aparatur dengan masyarakat, sehingga mencerminkan sejauh mana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang efektif, efisien, dan responsif (Rianti dan Yuliani, 2019). Dalam konteks sektor publik, kualitas pelayanan memiliki karakteristik yang khas karena tidak berorientasi pada keuntungan, melainkan pada kepentingan masyarakat secara luas. Pelayanan

yang berkualitas tidak hanya dituntut untuk cepat dan tepat, tetapi juga harus adil, mudah diakses, serta memberikan kepastian kepada masyarakat. Dengan demikian, kualitas pelayanan publik menjadi salah satu indikator penting dalam menilai keberhasilan kinerja pemerintah (Marto, S. 2021).

Terdapat beberapa referensi pendekatan untuk mengukur kualitas pelayanan publik, yaitu menurut Lembaga Administrasi Negara (LAN) dan Kepmenpan No. 81 Tahun 1995 dalam Hardiyansyah (2011), Kumorotomo dalam Hardiyansyah (2011), serta model *SERVQUAL* yang dikembangkan oleh A. Parasuraman bersama Valarie A. Zeithaml dan Leonard L. Berry (1998). Penulis disini lebih condong memilih *SERVQUAL* karena dinilai lebih komprehensif dan berorientasi pada persepsi masyarakat melalui lima dimensi utama (*reliability, responsiveness, assurance, tangible, dan empathy*), sehingga lebih relevan untuk mengukur kualitas pelayanan berbasis inovasi digital. Pemilihan ini juga didukung oleh penelitian D. Ramadhanna (2022) yang menggunakan *SERVQUAL* pada objek yang sama, tetapi terdapat perbedaan mendasar pada metode, di mana penelitian Ramadhanna (2022) menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, sedangkan penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif, sehingga menghadirkan kebaruan dalam bentuk pengukuran kualitas pelayanan yang lebih objektif dan terstruktur berbasis data numerik.

Untuk mengukur kualitas pelayanan secara lebih sistematis, digunakan pendekatan yang membagi kualitas pelayanan ke dalam beberapa aspek utama. Salah satu pendekatan untuk mengukur kualitas pelayanan adalah model

SERVQUAL yang dikembangkan oleh A. Parasuraman bersama Valarie A. Zeithaml dan Leonard L. Berry (1998). Model ini mengelompokkan kualitas pelayanan ke dalam lima dimensi utama. yang dapat dirincikan sebagai berikut, yaitu:

1. Keandalan (*reliability*), adalah berfokus kepada kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan handal., kesederhanaan prosedur pelayanan, dan ketepatan waktu pelayanan. Dimensi *reliability* merupakan inti dari kualitas pelayanan karena berkaitan dengan kemampuan organisasi untuk memberikan layanan secara konsisten, akurat, dan dapat dipercaya sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Keandalan tidak hanya mencakup ketepatan dalam hasil layanan, tetapi juga konsistensi proses pelayanan dari waktu ke waktu tanpa adanya kesalahan (*error*) yang signifikan. Dalam konteks pelayanan publik, *reliability* tercermin pada sejauh mana aparatur mampu menjalankan prosedur pelayanan secara jelas, tidak berbelit-belit, serta mampu menyelesaikan layanan tepat waktu sesuai standar operasional yang berlaku. Selain itu, keandalan juga berkaitan dengan kemampuan pegawai dalam meminimalkan kesalahan administrasi, memberikan informasi yang akurat, serta memastikan bahwa setiap layanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat. Oleh karena itu, semakin tinggi tingkat keandalan pelayanan yang diberikan, maka semakin besar pula tingkat kepercayaan masyarakat terhadap instansi penyedia layanan, termasuk

dalam implementasi layanan Becak Pintar di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan.”

2. Daya Tanggap (*responsiveness*), yaitu kualitas pelayanan yang dapat diukur melalui ketanggapan dan kecepatan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat serta memberikan perhatian yang tepat. Dimensi Daya Tanggap mengacu pada kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu pengguna layanan serta memberikan pelayanan secara cepat dan tepat. Daya tanggap tidak hanya berkaitan dengan kecepatan pelayanan, tetapi juga mencakup inisiatif pegawai dalam merespons kebutuhan, keluhan, maupun pertanyaan masyarakat secara proaktif dan komunikatif. Dalam konteks pelayanan publik, Daya tanggap tercermin dari kemampuan aparatur dalam memberikan informasi yang jelas dan mudah dipahami, merespon permohonan layanan tanpa adanya penundaan yang tidak perlu, serta memberikan solusi yang tepat terhadap permasalahan yang dihadapi masyarakat. Selain itu, dimensi Daya tanggap juga menekankan pentingnya sikap sigap dan tidak diskriminatif dalam melayani seluruh lapisan masyarakat. Pada layanan Becak Pintar di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan, daya tanggap menjadi indikator penting dalam menilai sejauh mana inovasi layanan mampu menjangkau masyarakat secara cepat, terutama bagi kalangan yang memiliki keterbatasan akses terhadap layanan administrasi kependudukan. Maka dengan itu, semakin tinggi tingkat daya tanggap aparatur, maka semakin

meningkat pula kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

3. Jaminan (*assurance*), adalah kualitas pelayanan yang dapat diukur melalui pengetahuan pegawai, kemampuan pegawai dalam menanamkan rasa keyakinan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan, serta pemahaman pegawai terhadap kebutuhan pengguna layanan. Pada dimensi jaminan berkaitan dengan kompetensi, kredibilitas, serta kemampuan aparatur dalam menumbuhkan rasa percaya dan aman kepada masyarakat. Dimensi ini mencakup penguasaan pengetahuan teknis terkait pelayanan, kemampuan komunikasi yang baik, serta sikap profesional dalam setiap proses pelayanan. Dalam pelayanan publik, Jaminan tercermin dari kemampuan pegawai dalam memberikan informasi yang akurat dan dapat dipertanggungjawabkan, menjelaskan prosedur pelayanan secara jelas, serta memberikan kepastian hukum dan administratif kepada masyarakat. Selain itu, jaminan juga berkaitan dengan etika pelayanan, serta integritas pegawai yang mampu menciptakan rasa aman dan nyaman bagi pengguna layanan. Pada layanan Becak Pintar di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan, dimensi jaminan menjadi penting karena berkaitan dengan kepercayaan masyarakat terhadap keabsahan dokumen yang diterbitkan serta profesionalitas aparatur dalam memberikan pelayanan. Dengan demikian, semakin tinggi tingkat jaminan yang diberikan oleh aparatur, maka semakin kuat pula kepercayaan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang diberikan.

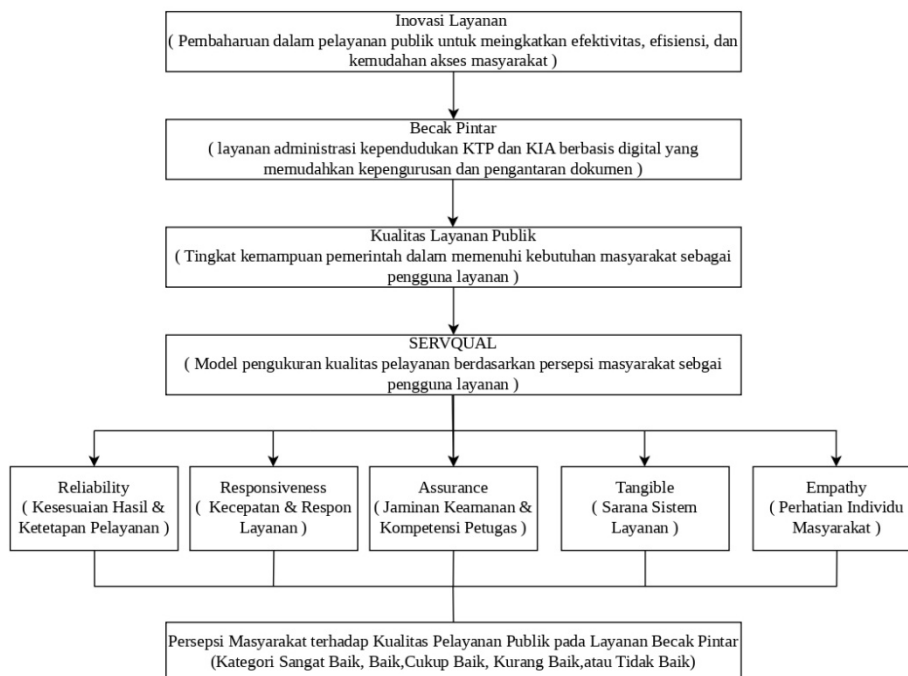
4. Bukti langsung (*tangible*), adalah kualitas pelayanan yang dapat diukur melalui tingkat kualitas sarana dan prasarana yang digunakan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dimensi Bukti langsung tidak hanya terbatas pada bukti fisik secara langsung, tetapi juga dapat dimaknai sebagai kualitas infrastruktur digital dan tampilan layanan berbasis teknologi yang digunakan dalam proses pelayanan. Dalam pelayanan publik berbasis online, bukti langsung tercermin dari ketersediaan sistem aplikasi atau platform layanan yang mudah diakses, tampilan antarmuka yang mudah dipahami oleh masyarakat, kejelasan informasi yang disajikan, serta kebutuhan *software* yang memadai. Aspek ini juga mencakup kesiapan pegawai dalam mengoperasikan teknologi pelayanan, termasuk kemampuan dalam mengelola sistem digital serta memberikan panduan kepada masyarakat dalam mengakses layanan secara daring. Pada layanan Becak Pintar di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan, dimensi bukti langsung menjadi penting karena menunjukkan sejauh mana inovasi layanan didukung oleh fasilitas digital yang memadai, seperti aplikasi pelayanan, *software* yang digunakan, serta sistem informasi administrasi kependudukan yang terintegrasi. Oleh karena itu, semakin baik kualitas sarana dan prasarana berbasis digital yang digunakan, maka semakin positif pula persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, meskipun tidak terjadi interaksi fisik secara langsung.
5. Empati (*empathy*), adalah salah satu dimensi utama dalam kualitas pelayanan publik yang menekankan pada kemampuan penyedia layanan

dalam memahami kondisi, kebutuhan, dan kesulitan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dimensi empati fokus terhadap perhatian individual yang diberikan oleh penyedia layanan kepada setiap pengguna layanan, termasuk kemampuan untuk memahami secara mendalam kebutuhan spesifik, memberikan pelayanan yang bersifat personal, serta menunjukkan kepedulian dan kepekaan terhadap kondisi masyarakat. Empati tidak hanya diwujudkan melalui sikap ramah dan sopan, tetapi juga melalui upaya aktif aparatur dalam menyesuaikan pelayanan dengan karakteristik dan keterbatasan pengguna layanan. Dalam konteks pelayanan publik berbasis online, dimensi empati tercermin dari kemampuan pegawai dalam memberikan pendampingan kepada masyarakat yang mengalami kesulitan dalam mengakses layanan digital, menyediakan informasi yang mudah dipahami oleh berbagai kalangan masyarakat, serta memberikan respon yang humanis meskipun interaksi dilakukan secara tidak langsung. Selain itu, empati juga berkaitan dengan pemberian kemudahan akses bagi kelompok rentan, seperti lansia, masyarakat dengan keterbatasan literasi digital, maupun masyarakat di wilayah terpencil. Pada layanan Becak Pintar di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan, dimensi empati menjadi penting karena menunjukkan sejauh mana inovasi layanan mampu menjangkau dan mengakomodasi kebutuhan masyarakat secara inklusif dan berkeadilan. Dengan demikian, semakin tinggi tingkat empati yang ditunjukkan oleh aparatur, maka semakin besar pula tingkat kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang sangat erat dengan kepuasan masyarakat. Kepuasan masyarakat merupakan hasil dari penilaian terhadap pelayanan yang diterima dibandingkan dengan harapan yang dimiliki sebelumnya. Apabila pelayanan yang diberikan sesuai atau melebihi harapan, maka masyarakat akan merasa puas. Sebaliknya, jika pelayanan tidak memenuhi harapan, maka akan muncul ketidakpuasan. Maka dengan itu, kualitas pelayanan menjadi faktor utama dalam menentukan tingkat kepuasan masyarakat. Pelayanan yang berkualitas tidak hanya mampu memenuhi kebutuhan masyarakat, tetapi juga dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. (Suandi, 2019).

Kualitas pelayanan publik merupakan bagian penting dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik atau good governance. Pelayanan yang berkualitas mencerminkan adanya transparansi, akuntabilitas, efektivitas, serta responsivitas dalam penyelenggaraan pemerintahan. Dengan kata lain, kualitas pelayanan menjadi salah satu indikator keberhasilan pemerintah dalam menjalankan fungsi pelayanan kepada masyarakat (Habibi, 2022).

1.6.2 Kerangka Pemikiran



Gambar 1. 2 Kerangka Pemikiran

1.7 Definisi Konsep

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, konsep berarti; pengertian, gambaran mental dari objek, proses, pendapat (paham), rancangan (cita-cita) yang telah dipikirkan. Menurut Soedjadi (2000) mendefinisikan konsep sebagai ide abstrak yang digunakan untuk mengadakan penggolongan atau klasifikasi yang pada umumnya dinyatakan dengan suatu istilah atau rangkaian kata. konsep merupakan suatu generalisasi dan pemahaman terhadap suatu masalah yang akan diteliti. Tujuannya adalah untuk mempermudah pemahaman dan menghindari interpretasi ganda dari variabel yang akan diteliti, sehingga tidak menimbulkan kekaburan dan kesalahan dalam menginterpretasikan masalah.

Konsep dari penelitian ini merupakan penyempurnaan dari variabel kualitas pelayanan yang lebih relevan dan valid. Konsep disusun secara berurutan dimulai dari pelayanan publik, inovasi layanan Becak Pintar, kualitas pelayanan publik, sampai dengan pengukuran kualitas pelayanan menggunakan model *SERVQUAL*.

Pelayanan publik merupakan kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat atas barang, jasa, maupun pelayanan administratif. Pelayanan publik menjadi fungsi utama pemerintah dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat, sehingga kualitas pelayanan yang diberikan harus mampu memenuhi harapan masyarakat. Dalam konteks penelitian ini, pelayanan publik yang dimaksud adalah pelayanan administrasi kependudukan yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan.

Seiring dengan perkembangan teknologi, pelayanan publik mengalami transformasi melalui inovasi digital, salah satunya adalah layanan Becak Pintar (Begitu Dicitak, KTP/KIA Diantar). Layanan ini merupakan inovasi berbasis *e-government* yang memungkinkan masyarakat mengurus dokumen kependudukan secara daring tanpa harus datang langsung ke kantor. Kehadiran Becak Pintar bertujuan untuk meningkatkan kemudahan akses, efisiensi, serta kenyamanan masyarakat dalam memperoleh pelayanan. Oleh karena itu, penting untuk menilai sejauh mana kualitas pelayanan dari inovasi tersebut berdasarkan persepsi masyarakat sebagai pengguna layanan.

Kualitas pelayanan publik dalam penelitian ini diartikan sebagai tingkat kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat. Untuk mengukur kualitas pelayanan tersebut, digunakan model *SERVQUAL* yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. Model ini dipilih karena mampu mengukur kualitas pelayanan secara komprehensif berdasarkan persepsi pengguna layanan melalui lima dimensi utama, yaitu *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *tangible* (bukti fisik), dan *empathy* (empati).

1. *Reliability* (keandalan), yaitu kemampuan penyedia layanan dalam memberikan pelayanan secara tepat, akurat, dan dapat dipercaya sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Dalam penelitian ini, dimensi *reliability* diukur melalui empat indikator, yaitu ketepatan waktu pelayanan, kejelasan prosedur pelayanan, kemampuan layanan dalam membantu masyarakat, serta kesesuaian hasil pelayanan dengan permohonan yang diajukan. Indikator tersebut kemudian dijabarkan dalam pernyataan kuesioner berupa pelayanan Becak Pintar diberikan tepat waktu sesuai standar prosedur, prosedur atau persyaratan pelayanan disusun secara jelas dan tidak berbelit-belit, layanan Becak Pintar dapat diandalkan ketika masyarakat tidak dapat datang langsung ke kantor, serta hasil pelayanan yang diterima sesuai dengan permohonan yang diajukan masyarakat.
2. *responsiveness* (daya tanggap), yaitu kemampuan dan kesediaan petugas dalam memberikan pelayanan secara cepat serta tanggap terhadap kebutuhan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam penelitian ini,

dimensi *responsiveness* diukur melalui empat indikator, yaitu responsivitas petugas dalam memproses pelayanan, ketanggapan dalam merespon keluhan masyarakat, kecepatan pemberian informasi perkembangan pelayanan, dan kemampuan petugas dalam memberikan jawaban yang jelas kepada masyarakat. Indikator tersebut dijabarkan dalam pernyataan kuesioner berupa petugas memproses pelayanan secara responsif dan tidak menunda pelayanan Becak Pintar, petugas cepat dalam merespon keluhan masyarakat, masyarakat memperoleh pemberitahuan perkembangan proses pelayanan secara cepat, serta petugas mampu memberikan jawaban yang jelas terhadap pertanyaan yang diajukan masyarakat.

3. *Assurance* (jaminan), yang berkaitan dengan kemampuan petugas dalam memberikan rasa percaya, aman, dan kepastian kepada masyarakat dalam proses pelayanan. Dalam penelitian ini, dimensi assurance diukur melalui empat indikator, yaitu kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan, keamanan data pribadi masyarakat, kepastian waktu dan keabsahan dokumen pelayanan, serta tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Indikator tersebut dijabarkan dalam pernyataan kuesioner berupa petugas memiliki kompetensi dan kemampuan yang baik dalam memberikan pelayanan, masyarakat merasa data pribadinya aman dan tidak disalahgunakan, pelayanan memberikan kepastian waktu penyelesaian dan jaminan keabsahan dokumen sesuai ketentuan yang berlaku, serta masyarakat memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap pelayanan Becak Pintar.

4. *Tangible* (bukti fisik), yang mencerminkan kualitas sarana, prasarana, dan sistem pelayanan yang digunakan dalam mendukung pelayanan publik berbasis digital. Dalam penelitian ini, dimensi tangible diukur melalui empat indikator, yaitu kemudahan akses sistem pelayanan, kejelasan tampilan layanan digital, kualitas sistem pelayanan berbasis online, serta kelancaran proses pengantaran dokumen hasil pelayanan. Indikator tersebut dijabarkan dalam pernyataan kuesioner berupa sistem atau aplikasi Becak Pintar mudah diakses dan digunakan oleh masyarakat, tampilan layanan digital jelas dan mudah dipahami, sistem pelayanan berjalan dengan baik tanpa adanya gangguan server, serta proses pengantaran dokumen berjalan dengan baik dan biaya pengantaran sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
5. *Empathy* (empati), perhatian dan kepedulian petugas dalam memahami kebutuhan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam penelitian ini, dimensi empathy diukur melalui empat indikator, yaitu kemudahan masyarakat dalam mengakses pelayanan, perhatian petugas kepada masyarakat, kemudahan komunikasi antara petugas dan pengguna layanan, serta pelayanan yang diberikan secara adil tanpa diskriminasi. Indikator tersebut dijabarkan dalam pernyataan kuesioner berupa layanan Becak Pintar memberikan kemudahan dalam mengurus dokumen kependudukan secara online, petugas memberikan perhatian yang baik kepada masyarakat selama proses pelayanan, komunikasi antara petugas dan pengguna layanan berlangsung dengan mudah dan efektif, serta pelayanan diberikan secara adil tanpa membeda-bedakan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Secara keseluruhan, kelima dimensi *SERVQUAL* tersebut masing-masing memiliki empat indikator yang dijabarkan menjadi pernyataan dalam kuesioner, sehingga total terdapat 20 butir pertanyaan yang digunakan sebagai instrumen penelitian. Dengan demikian, definisi konsep dalam penelitian ini tidak hanya memberikan batasan teoritis, tetapi juga langsung terhubung dengan indikator kuisisioner yang digunakan dalam pengukuran kualitas pelayanan publik secara kuantitatif.

1.8 Metodologi Penelitian

1.8.1 Tipe Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode Kuantitatif Deskriptif. Menurut Andy Alfatih (2016), penelitian deskriptif kuantitatif (statistik deskriptif) adalah suatu penelitian yang menggunakan metode kuantitatif serta teknik analisisnya deskriptif dalam rangka memahami makna data secara akademik. Data kuantitatif dikumpulkan dengan teknik penyebaran kuesioner/angket maupun observasi lapangan, disajikan dalam bentuk Tabel, curve, grafik, histogram, stem and leaf, ukuran numeric: arithmetic mean, dan median. Sedangkan menurut Mudrajat Kuncoro (2004:12) dalam bukunya Metode Kuantitatif, penelitian deskriptif kuantitatif adalah penelitian yang menggunakan metode numerik dan grafis untuk mengenali pola sejumlah data, merangkum informasi yang terdapat dalam data tersebut, dan menyajikan informasi tersebut dalam bentuk yang diinginkan. Pendekatan kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, yang digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu dengan teknik pengumpulan data menggunakan

instrumen penelitian serta analisis data bersifat statistik (Sugiyono, 2019). Sementara itu, penelitian deskriptif bertujuan untuk menggambarkan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fenomena atau kondisi tertentu tanpa melakukan pengujian hubungan antarvariabel (Nazir, 2014).

Tipe kuantitatif deskriptif digunakan untuk menganalisis tingkat kualitas pelayanan publik pada layanan Becak Pintar di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan berdasarkan persepsi masyarakat. Penelitian ini hanya menggunakan satu variabel, yaitu kualitas pelayanan publik yang diukur menggunakan model *SERVQUAL* dari A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, dan Leonard L. Berry yang terdiri dari lima dimensi utama, yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *tangible*, dan *empathy*. Analisis data dilakukan secara kuantitatif deskriptif dengan menghitung nilai rata-rata (mean) pada setiap dimensi dan indikator pelayanan. Model ini dipilih berdasarkan persepsi masyarakat sebagai pengguna layanan, sehingga sesuai dengan karakteristik pelayanan publik berbasis inovasi digital Becak Pintar.

1.8.2 Populasi dan Sampel

A. Populasi

Populasi merupakan keseluruhan subjek penelitian yang memiliki karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari (Sugiyono, 2019). Dalam penelitian ini, populasi adalah seluruh masyarakat yang pernah menggunakan layanan Becak Pintar pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan, Adapun pada tahun 2025 pengguna layanan ini mencapai 7.582 orang.

Pemilihan populasi ini didasarkan pada pertimbangan bahwa pengguna layanan merupakan pihak yang secara langsung merasakan kualitas pelayanan, baik dari segi kemudahan akses, kecepatan layanan, maupun kepuasan terhadap hasil layanan. Oleh karena itu, populasi dalam penelitian ini bersifat pengalaman langsung masyarakat sebagai penerima layanan publik.

B. Sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi yang diambil untuk mewakili keseluruhan karakteristik populasi (Sugiyono, 2019). Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *non-probability sampling*, dengan teknik *Incedential sampling* dan *Purposive sampling*, dimana *Incedential Sampling* merupakan teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan atau kemudahan akses, siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data, sedangkan teknik *Purposive Sampling* merupakan teknik penentuan sampel dengan pertimbangan atau kriteria tertentu (Jaya, 2020).

Adapun kriteria sampel dalam penelitian ini adalah masyarakat yang pernah menggunakan layanan Becak Pintar. Hal ini bertujuan agar data yang diperoleh benar-benar relevan dan valid karena responden memiliki pengalaman langsung terhadap layanan yang diteliti. Jumlah sampel dalam penelitian ini ditentukan dengan menggunakan rumus Slovin yaitu sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Dengan:

n = Jumlah sampel

N = Jumlah Populasi

e = Error Margin

Penelitian ini menggunakan rumus Slovin dengan Error 10%.

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{7.582}{1 + 7.582 (0,1)^2}$$

$$n = 99,69 \text{ Sampel}$$

1.8.3 Jenis dan Sumber Data

A. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian adalah data kuantitatif. Merupakan data berupa angka yang diperoleh melalui pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian yang kemudian dianalisis menggunakan uji statistik sebagai alat ukur dalam pengujian.

B. Sumber Data

1. Data Primer

Sumber data yang didapatkan secara langsung dari objek penelitian melalui penyebaran kuisisioner yang berfungsi sebagai instrumen pengumpulan data dan dikembangkan secara lengkap dan sistematis terkait penjelasan yang diperlukan dari kualitas pelayanan

publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan. Kuisisioner merupakan teknik mengumpulkan data dengan beberapa pernyataan atau pertanyaan tertulis yang memiliki tujuan untuk mendapatkan jawaban responden dalam pengumpulan data sebagai kelengkapan data. Kuisisioner ditujukan kepada Masyarakat pengguna layanan becak pintar.

2. Data Sekunder

Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh melalui Kajian pustaka yaitu metode pengumpulan data dengan cara membaca, memahami dan menelaah beberapa jurnal, buku - buku, literatur, dokumen - dokumen yang berkaitan dengan penelitian ini. Data sekunder tersebut digunakan untuk memperkuat landasan teori, mendukung analisis penelitian, serta menjadi referensi dalam memahami permasalahan yang diteliti.

1.8.4 Skala Pengukuran

Skala pengukuran yang dilakukan dalam penelitian menggunakan pengukuran skala likert. Skala likert adalah skala yang di gunakan dalam mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang ataupun sekelompok mengenai kejadian atau fenomena sosial. Oleh karena itu dengan menggunakan skala likert variabel dalam penelitian diuraikan dalam seperangkat pertanyaan yang berasal dari indikator-indikator variabel penelitian. Skala likert dikenalkan oleh Rensis Likert pada tahun 1932 seorang psikolog sosial Amerika mengembangkan skala likert 5 poin yang memungkinkan orang untuk

menanggapi pertanyaan guna mengukur kepribadian dan sikap. Skala likert 5 poin terdiri atas pilihan dengan rentang 1-5 yang tingkatannya sebagai berikut:

1. Sangat Setuju (SS)
2. Setuju (S)
3. Ragu-ragu (RG)
4. Tidak Setuju (TS)
5. Sangat Tidak Setuju (STS)

1.8.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data ialah cara yang digunakan untuk mengumpulkan informasi atau fakta-fakta yang ada di lapangan. Pengumpulan data dilakukan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan penelitian. Teknik pengumpulan data yang di gunakan dalam penelitian ini ialah menggunakan kuisisioner. Kuisisioner ialah Teknik pengumpulan data dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan ataupun pernyataan kepada orang lain yang berperan sebagai responden agar dapat menjawab pertanyaan dari peneliti.

1.8.6 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah metode yang digunakan dalam menganalisis data terhadap rangka memecahkan masalah ataupun menguji hipotesis. Analisis data pada penelitian ini menggunakan SPSS (Statistical Product and Service) 26 bertujuan untuk menganalisis lebih lanjut terkait kualitas pelayanan pada layanan Becak Pintar. SPSS (Statistical and Service) 26 merupakan bagian integral dari rentang proses Analisa dan menyediakan akses data. SPSS 26 bisa

juga membaca berbagai jenis data atau memasukkan data secara langsung ke dalam SPSS data editor.

1.8.7 Analisis Statistik Deskriptif

Syamsudin (2002:01) dalam bukunya yang berjudul Statistik Deskriptif, menyatakan "statistik deskriptif merupakan kegiatan-kegiatan yang mencakup tentang pengumpulan data, pengolahan, dan penyajian data dalam bentuk yang baik agar mudah dianalisis dan penganalisisan data secara deskriptif." Analisis deskriptif akan sangat membantu dalam mengatur, Menyusun, dan menyajikan dalam bentuk yang lebih mudah dipahami. Pengujian pada penelitian digunakan untuk mendeksripsikan karakter responden mengenai pertanyaan atau pernyataan kuisisioner yang berkaitan tentang variabel yang diteliti yaitu kualitas pelayanan publik pada layanan Becak Pintar yang nantinya akan disajikan dalam bentuk tabel deskriptif dalam SPSS.

1.8.8 Uji Validitas

Uji Validitas merupakan uji yang berfungsi untuk melihat apakah suatu alat ukur tersebut valid atau tidak valid. Menurut (Arikunto, 2016) Dilakukannya pengujian ini merupakan tolak ukur yang dapat menjelaskan kevalidan derajat instrumen penelitian. Uji validitas di gunakan untuk mengetahui apakah item - item yang tersaji dalam kuisisioner benar - benar mampu mengungkapkan dengan pasti terhadap apa yang diteliti. Uji validitas di peroleh melalui cara mengkorelasi setiap skor suatu indikator dengan total skor indikator variabel. Sedangkan untuk mengetahui skor masing - masing

item pertanyaan valid atau tidak valid di tetapkan dengan kriteria statistik secara berikut:

1. Jika skor akhir r hitung $>$ r tabel maka variabel tersebut valid
2. Jika skor akhir hitung $<$ r tabel maka variabel tersebut tidak valid

1.8.9 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan alat yang digunakan untuk mengukur jawaban dari kuisisioner yang memiliki kesamaan ataupun konsisten apabila di lakukan dua kali atau lebih dengan menggunakan alat ukur hasil uji reliabilitas yang dilakukan dengan menggunakan uji statistic Cronbach's Alpha. Reliabilitas bertujuan mengetahui apakah instrumen terkait sudah bisa digunakan untuk mengumpulkan data. Kuesioner disebut reliabel bila jawaban dari responden konsisten (Sugiyono, 2009:172). untuk mencari reliabilitas instrumen yang skornya berjumlah 1 atau 0 yang dilakukan dengan cara berikut:

1. Jika skor reliabilitas suatu variabel (Alpha Cronbanch) $>$ 0,6 maka bisa dinilai reliabel
2. Jika skor reliabilitas suatu variabel (Alpha Cronbanch) $<$ 0,6 maka bisa dinilai tidak reliabel.