

KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN PADA INOVASI PROGRAM SULING SAKTI

**(Studi Kasus Pada Program Suling Sakti Dinas Kependudukan dan
Pencatatan Sipil Kabupaten Malang)**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi persyaratan
memperoleh gelar sarjana Administrasi Publik

Oleh

RADIATUL HUSNI

NPM 22101091087



**UNIVERSITAS ISLAM MALANG
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
2025**

RINGKASAN

Radiatul Husni, 2025, **Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Inovasi Program Suling Sakti (Studi Kasus Pada Program Suling Sakti Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang)**. Pembimbing: (1) Dr. Didik Supriyanto, ST., S. Sos., M. Si. (2) Hirshi Anadza, S. Hub. Int., M. Hub. Int

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh berbagai permasalahan yang dihadapi masyarakat Kabupaten Malang dalam pengurusan administrasi kependudukan, seperti keterbatasan akses, proses pelayanan yang belum optimal, serta mutu pelayanan yang masih perlu ditingkatkan. Faktor-faktor tersebut menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan suatu inovasi pelayanan, sehingga diperlukan evaluasi terhadap kualitas pelayanan dari inovasi yang diterapkan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang meluncurkan program Suling Sakti sebagai upaya untuk mempermudah akses masyarakat serta meningkatkan kualitas layanan administrasi kependudukan di wilayah tersebut. Oleh karena itu, pada penelitian ini akan menganalisis terkait kualitas pelayanan pada program suling sakti.

Hasil analisis menunjukkan bahwa, program ini menunjukkan kualitas pelayanan yang cukup baik berdasarkan indikator penilaian Servqual. Pada dimensi tangible (bukti fisik), kualitas pelayanan Suling Sakti terlihat dari tersedianya fasilitas pendukung, tenaga petugas yang profesional, serta media informasi seperti Instagram Dispendukcapil. Meskipun aspek-aspek tersebut sudah sesuai standar, masih ditemukan kekurangan dalam hal kelayakan sehingga belum sepenuhnya optimal. Pada dimensi reliability (keandalan), kualitas program Suling Sakti dievaluasi berdasarkan ketepatan, kecepatan, dan konsistensi petugas dalam memproses permohonan masyarakat. Program ini menunjukkan bahwa layanan yang diberikan tergolong cukup cepat dan konsisten. Namun, masih ditemukan kesalahan manusia (human error) dalam data yang diterima oleh masyarakat. Dimensi responsiveness (ketanggapan) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan cukup responsif, Petugas cukup responsif dalam melayani masyarakat dan berupaya memenuhi kebutuhan pemohon. Namun, masih terdapat kendala dalam menangani keluhan serta permintaan yang beragam. Oleh karena itu, peningkatan kapasitas petugas dalam menghadapi berbagai situasi di lapangan perlu menjadi perhatian ke depan. Pada dimensi assurance (jaminan), kualitas pelayanan dinilai dari aspek keamanan data pemohon. Sistem yang masih manual dan sederhana membuat risiko kebocoran data tetap tinggi, sehingga pengembangan sistem keamanan diperlukan. Dimensi empathy menilai upaya petugas dalam meningkatkan kenyamanan masyarakat melalui fasilitas yang memadai dan percepatan layanan. Meski seluruh indikator telah terpenuhi, beberapa masih belum optimal, sehingga kualitas pelayanan Suling Sakti dapat dikatakan berkualitas namun, belum sepenuhnya optimal.

SUMMARY

Radiatul Husni, 2025, **Quality of Population Administration Services in the Innovation of the Suling Sakti Program (Case Study of the Suling Sakti Program of the Population and Civil Registration Service of Malang Regency)**. Pembimbing: (1) Dr. Didik Supriyanto, ST., S. Sos., M. Si. (2) Hirshi Anadza, S. Hub. Int., M. Hub. Int

This research is motivated by various problems faced by the people of Malang Regency in managing population administration, such as limited access, suboptimal service processes, and service quality that still needs to be improved. These factors are important indicators in assessing the success of a service innovation, so an evaluation of the service quality of the innovation implemented is needed.

The Population and Civil Registration Office of Malang Regency launched the Suling Sakti program as an effort to facilitate public access and improve the quality of population administration services in the region. Therefore, this study will analyze the quality of service in the suling sakti program.

The results of the analysis show that this program shows a fairly good quality of service based on the Servqual assessment indicators. In the tangible dimension (physical evidence), the quality of Suling Sakti's service can be seen from the availability of supporting facilities, professional staff, and information media such as Dispendukcapil Instagram. Although these aspects are in accordance with standards, there are still shortcomings in terms of eligibility so that they are not fully optimal. In the reliability dimension, the quality of the Suling Sakti program is evaluated based on the accuracy, speed, and consistency of officers in processing community requests. This program shows that the services provided are quite fast and consistent. However, human error is still found in the data received by the community. The responsiveness dimension shows that the quality of service provided is quite responsive, Officers are quite responsive in serving the community and trying to meet the needs of applicants. However, there are still obstacles in handling complaints and various requests. Therefore, increasing the capacity of officers in dealing with various situations in the field needs to be a concern in the future. In the assurance dimension, service quality is assessed from the aspect of applicant data security. The system is still manual and simple, so the risk of data leakage remains high, so the development of a security system is needed. The empathy dimension assesses the efforts of officers in improving public comfort through adequate facilities and accelerated services.

Although all indicators have been met, some are still not optimal, so the quality of Suling Sakti's services can be said to be of good quality but not yet fully optimal.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Tugas pemerintah dalam mensejahterakan masyarakat termasuk di dalamnya adalah memberikan pelayanan publik yang baik. Oleh sebab itu, tujuan reformasi di Indonesia juga termasuk untuk Perbaikan dalam penyelenggaraan pemerintahan, khususnya pada tingkat pemerintahan daerah, menjadi suatu langkah strategis yang perlu dilakukan dalam rangka mewujudkan pemerintahan yang optimal dalam kinerja dan peka terhadap kepentingan masyarakat.

Upaya untuk meningkatkan kualitas layanan publik menuntut adanya serangkaian pembaruan yang mencakup berbagai aspek, mulai dari sistem pelayanan yang digunakan, mekanisme atau proses pelayanan yang diterapkan, hingga prosedur operasional yang menjadi pedoman dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Pembaruan-pembaruan ini dimaksudkan untuk menciptakan pelayanan yang lebih transparan, cepat, dan tepat sasaran. Dengan adanya perbaikan tersebut, tujuan utama dari layanan publik dapat tercapai, dan masyarakat sebagai penerima layanan akan mendapatkan kepuasan dari pelayanan yang tersedia. (Rachmayani, 2015).

Pelayanan publik yang berkualitas juga menjadi salah satu cara pemerintah dalam mewujudkan kesejahteraan bagi masyarakatnya. (Nuriyanto, 2015). Adanya pelayanan publik yang optimal dan berkualitas,

masyarakat merasakan kebahagiaan dan kepuasan karena kebutuhan mereka terpenuhi. (Widanti, 2022)

Pemerintah bertanggung jawab terhadap pemenuhan kebutuhan dasar seluruh warga negara guna mewujudkan kesejahteraan mereka, seperti yang tertera dalam Undang-Undang Dasar (UUD) 1945. Untuk itu, pemerintah menetapkan langkah strategis melalui penerbitan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bertujuan untuk memastikan bahwa setiap warga negara dapat memenuhi kebutuhannya dan memperoleh hak-haknya melalui penyediaan barang, jasa, serta layanan yang memadai dan merata administratif. (Birokrasi, 2016)

Insani (dalam Pambudi, 2023) menegaskan bahwa Sebagai pengguna layanan publik, Sudah menjadi harapan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang sederhana, cepat, akurat, serta terbebas dari praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme. Sebagai upaya mewujudkan harapan tersebut, pemerintah di tingkat pusat dan daerah, saat ini bekerja keras untuk meningkatkan berbagai jenis layanan yang dimaksud. Oleh karena itu, aparatur dituntut memiliki kemampuan mengintegrasikan aspirasi dan kebutuhan masyarakat ke dalam pelaksanaan pelayanan publik.

Menurut Purnama dan Muharam (dalam Hamdillah, 2023) Pelayanan publik yang inovatif mencerminkan peran strategis administrasi publik dalam menghadapi dinamika masyarakat kontemporer yang kian luas dan kompleks, negara harus memberikan pelayanan publik berkualitas tinggi. Pemerintah berharap dapat meningkatkan kemampuan mereka untuk

membuat dan mewujudkan kebijakan yang memenuhi kebutuhan mereka dengan tetap menjaga kepatuhan pada hukum.

Berbagai inisiatif telah diambil oleh pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, namun berbagai kendala masih ditemukan, terutama terkait dengan kualitas layanan itu sendiri. Hal ini sejalan dengan pendapat Engkus & Alliadzar Hanif, (2021) yang menyatakan bahwa permasalahan utama dalam pelayanan publik terletak pada upaya peningkatan kualitas pelayanan. Selain itu, menurut Wakhid, (2017) kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh sejumlah faktor, seperti tata kelola, dukungan sumber daya manusia, serta struktur kelembagaan. Oleh karena itu, pelayanan publik masih menghadapi berbagai kekurangan, di antaranya:

1. Informasi yang disampaikan kepada masyarakat sering kali kurang memadai, di mana banyak informasi penting tidak diberikan dengan cepat atau bahkan tidak disampaikan sama sekali.
2. Masalah aksesibilitas muncul karena beberapa unit pelayanan terletak di lokasi yang jauh dan sulit diakses masyarakat.
3. Koordinasi antar unit pelayanan masih lemah, sehingga kerap terjadi peran berulang atau konflik kebijakan antar organisasi dengan organisasi yang terkait.
4. Kurangnya kesediaan aparat pelayanan untuk mendengarkan keluhan, masukan, dan keinginan masyarakat menyebabkan pelayanan berjalan tanpa adanya perbaikan.

5. Efisiensi pelayanan masih rendah, contohnya banyak persyaratan, khususnya dalam layanan perizinan, yang tidak relevan dengan kebutuhan layanan itu sendiri.
6. Dari aspek sumber daya manusia, kelemahan utama terletak pada kompetensi, profesionalisme, empati, dan etika. Sedangkan dari sisi kelembagaan, kekurangan terdapat pada struktur organisasi yang tidak didesain khusus untuk pelayanan publik, serta adanya hierarki yang kompleks sehingga menyebabkan pelayanan menjadi tidak terkoordinasi dan berbelit-belit.

Seiring dengan perkembangan paradigma pelayanan publik, paradigma *new public service* menekankan bahwa pelayanan publik dituntut mampu merespons beragam kebutuhan dan prinsip-prinsip masyarakat. Pemerintah memiliki kewajiban untuk bernegosiasi serta mengelola beragam kepentingan warga negara secara baik. Maka dari itu, pelayanan publik wajib mencerminkan karakter dan nilai-nilai yang sesuai dengan preferensi masyarakat. Karena perubahan masyarakat yang terus berlangsung, karakter pelayanan publik harus fleksibel dan responsif terhadap perkembangan tersebut.

Salah satu pelayanan publik yang cukup *urgent* untuk dibenahi saat ini ialah peningkatan kualitas pelayanan publik pada pelayanan Administrasi kependudukan. Peningkatan pelayanan publik pada administrasi kependudukan sangat penting karena dokumen kependudukan, seperti KTP, KK, dan akta kelahiran, merupakan syarat utama bagi warga negara guna

mengakses sejumlah layanan dasar yang disediakan oleh pemerintah. Dokumen ini memiliki kegunaan yang lebih luas dari sekadar identitas resmi, melainkan juga menjadi dasar dalam memperoleh hak-hak sipil, seperti akses terhadap layanan kesehatan, pendidikan, pekerjaan, dan bantuan sosial.

Tanpa dokumen kependudukan, warga berpotensi kehilangan akses ke layanan penting ini, yang bisa memperburuk kondisi sosial dan ekonomi, terutama bagi kelompok rentan dan masyarakat di wilayah terpencil. Selain itu, pelayanan administrasi kependudukan yang baik juga berperan penting dalam mendukung perencanaan pembangunan daerah karena data kependudukan yang akurat membantu pemerintah dalam menyusun program dan alokasi sumber daya yang tepat.

Pelayanan administrasi kependudukan, seperti pembuatan KTP, Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran, dan dokumen lainnya, menjadi elemen kunci dalam sistem pelayanan publik karena menjadi dasar identitas dan kepastian hukum bagi setiap warga negara. Berikut adalah penjabaran pentingnya dan keterkaitannya, KTP dan KK adalah bukti identitas utama yang diterbitkan oleh pemerintah. KTP menunjukkan identitas pribadi setiap warga negara dewasa, sedangkan KK berfungsi untuk menunjukkan hubungan keluarga dan anggota dalam satu keluarga. Identitas ini sangat penting bagi individu untuk dapat menjangkau layanan publik berbagai sektor dan hak-hak lainnya, yang mencakup bidang pendidikan, kesehatan, sektor perbankan, serta distribusi bantuan sosial.

Namun nyatanya, pelayanan Administrasi kependudukan pada birokrasi Indonesia saat ini masih terdapat banyak permasalahan. Masyarakat saat ini menghadapi beberapa kendala dalam mengurus administrasi kependudukan seperti KTP, Kartu Keluarga (KK), dan dokumen lainnya. Salah satu kendala utama adalah panjangnya waktu dan proses yang dibutuhkan, sering kali akibat dari sistem birokrasi yang rumit serta terbatasnya sumber daya di kantor pelayanan. Di beberapa daerah, masyarakat harus antri berjam-jam untuk mengurus dokumen tersebut, dan waktu pelayanan yang terbatas, terutama di wilayah pedesaan dan terpencil, memperparah masalah ini.

Berdasarkan data yang dirilis Kementerian Dalam Negeri pada tahun 2022, sekitar 5,19 juta jiwa penduduk masih belum memiliki KTP elektronik karena terkendala keterbatasan peralatan di sejumlah daerah serta faktor Ketimpangan infrastruktur internet, kurangnya Pemahaman masyarakat akan pentingnya dokumen administrasi ini turut menjadi hambatan. Sebagian masyarakat belum memahami prosedur dan persyaratan yang diperlukan, sehingga banyak yang mendatangi ke kantor pelayanan dengan dokumen yang tidak lengkap, yang pada akhirnya memperlambat proses pengurusan.

Hambatan lain juga datang dari sisi teknis, seperti sistem online yang sering kali mengalami gangguan atau tidak optimal, sehingga masyarakat yang menggunakan layanan daring pun seringkali terhambat dan harus datang langsung ke kantor pelayanan. Akibatnya, masyarakat memerlukan Proses

yang berlangsung lebih lama dan anggaran lebih besar, terutama jika mereka harus bolak-balik untuk melengkapi dokumen.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Malang merupakan instansi pemerintah daerah yang memiliki tugas untuk mengelola administrasi kependudukan, termasuk pendaftaran kelahiran, kematian, pernikahan, perceraian, serta perpindahan penduduk. Selain itu, Disdukcapil juga berperan dalam penerbitan dokumen kependudukan seperti KTP, kartu keluarga (KK), dan akta-akta lainnya yang menjadi dasar identitas hukum warga negara. Guna meningkatkan pelayanan publik, Disdukcapil Kabupaten Malang memiliki tugas penting dalam mengembangkan berbagai inovasi, khususnya pada bidang pelayanan Administrasi kependudukan.

Mengacu pada data dari Badan Pusat Statistik (BPS) Kabupaten Malang pada tahun 2024 menunjukkan bahwa masih terdapat sejumlah masyarakat yang mengalami kendala dalam kepemilikan dokumen kependudukan. Tantangan-tantangan ini meliputi keterbatasan akses informasi, jarak geografis, dan proses administrasi yang terkadang kompleks.

Dikutip dari Radar Malang, menjelaskan bahwa setidaknya saat ini dari total keseluruhan penduduk kabupaten malang yang berjumlah 2 juta orang yang wajib memiliki E-KTP masih terdapat sekitar 16 ribu jiwa yang masih belum melaksanakan perekaman dan kepemilikan E-KTP.

Program Suling Sakti (Subuh Keliling Administrasi Terintegrasi) adalah inovasi yang dicanangkan oleh Dispendukapil Kabupaten Malang untuk mengoptimalkan pelayanan administrasi kependudukan. Latar

belakang pelaksanaan program ini dilatarbelakangi oleh tuntutan akan memberikan kemudahan serta mempercepat proses pelayanan administrasi kependudukan, khususnya bagi warga yang tinggal di wilayah yang sulit dijangkau atau memiliki kendala mobilitas.

Program ini berupaya mendekatkan layanan administrasi kepada masyarakat dengan konsep jemput bola, di mana petugas dari Dispendukcapil secara langsung mendatangi tempat ibadah pada saat kegiatan Subuh untuk melayani pembuatan, pembaruan, dan pengurusan dokumen kependudukan, KTP, Kartu Keluarga, akta kelahiran, dan dokumen lainnya.

Melihat situasi dan situasi masyarakat Kabupaten Malang saat ini serta tuntutan pelayanan publik yang mengharuskan Pemerintah untuk memahami berbagai kendala dan hambatan masyarakat dalam pelayanan publik dan berbagai keluhan masyarakat maka sangat penting untuk membahas dan mengangkat permasalahan tersebut menjadi sebuah kajian. Penelitian ini penting untuk diteliti karena menyangkut kualitas dan aksesibilitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Program Subuh Keliling adalah inovasi layanan yang berupaya menjangkau masyarakat pada waktu yang fleksibel dan di lokasi yang lebih dekat, khususnya bagi mereka yang kesulitan mengakses kantor dinas pada jam kerja reguler atau berada di wilayah terpencil.

Dengan adanya penelitian ini, dapat dipahami bagaimana program tersebut diimplementasikan, apakah program ini efektif meningkatkan kualitas pelayanan publik, serta seberapa besar kepuasan masyarakat terhadap

layanan ini. Selain itu, penelitian ini bertujuan mengidentifikasi tantangan dan hambatan yang mungkin dihadapi, serta untuk menggali dampak dari layanan ini terhadap efektivitas administrasi kependudukan secara keseluruhan di Kabupaten Malang. Hasil dari penelitian ini dapat memberikan masukan berharga bagi pemerintah daerah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan memperluas cakupan layanan sehingga lebih inklusif, merata, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat yang beragam.

Berdasarkan kondisi ini, penulis menemukan dua permasalahan atau *gap* permasalahan yang menarik perhatian penulis, dan kedua masalah ini akan digunakan sebagai dasar pembahasan untuk dijadikan tolak ukur masalah tersebut. Kedua masalah tersebut diuraikan sebagai berikut:

1. Gap penelitian
 - a. Fokus pada Inovasi Lokal (Program Suling Sakti), masih jarang ditemui studi mendalam yang mengevaluasi efektivitas inovasi berbasis digital dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi kependudukan, termasuk pendekatan yang mengintegrasikan waktu fleksibel dan strategi jempit bola di berbagai daerah seperti Kabupaten Malang.
 - b. Evaluasi kualitas pelayanan pada program tertentu, Sebagian besar penelitian terkait administrasi kependudukan hanya berfokus pada aspek operasional, seperti proses dan sistem, namun jarang mengevaluasi kualitas pelayanan sebagai indikator keberhasilan inovasi; oleh karena itu, penelitian ini mengisi gap tersebut dengan

menilai apakah program ini berhasil memenuhi standar kualitas pelayanan.

- c. Konteks wilayah spesifik, hal ini merujuk pada kondisi atau karakteristik khusus suatu daerah yang memengaruhi penerapan kebijakan, program, atau inovasi. Dalam hal ini, konteks tersebut mencakup aspek geografis, demografis, sosial, ekonomi, atau budaya yang unik di wilayah tertentu. Kabupaten Malang memiliki tantangan geografis dan demografis unik, tetapi belum ada penelitian yang mengkaji secara spesifik peran inovasi jemput bola dalam meningkatkan aksesibilitas dan kualitas layanan administrasi kependudukan di daerah tersebut.
2. Gap Fenomena Permasalahan
 - a. Kesenjangan antara harapan dan realitas pelayanan administrasi kependudukan, masyarakat membutuhkan layanan administrasi yang mudah, cepat, dan akurat, namun masih dihadapkan pada berbagai permasalahan seperti proses birokrasi yang panjang, akses terbatas di daerah terpencil, dan kendala teknis pada sistem online; hal ini tercermin dari data yang menunjukkan sekitar 16 ribu penduduk Kabupaten Malang belum memiliki e-KTP, meskipun berbagai program peningkatan layanan telah dijalankan.
 - b. Keterbatasan akses masyarakat di wilayah terpencil, Program pelayanan berbasis kantor tidak sepenuhnya mampu menjangkau masyarakat di wilayah terpencil yang menghadapi kendala geografis

dan keterbatasan transportasi, sehingga fenomena ini memunculkan kebutuhan akan layanan yang lebih proaktif dan mendekatkan diri kepada masyarakat.

- c. Sosialisasi program kepada masyarakat, Salah satu permasalahan yang ditemukan adalah rendahnya tingkat sosialisasi kepada masyarakat. Tanpa sosialisasi yang memadai, masyarakat tidak tahu mengenai program ini atau cara memanfaatkannya. Hal ini dapat mengakibatkan rendahnya partisipasi masyarakat dan menurunkan efektivitas program.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan oleh peneliti sebelumnya, masalah yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah bagaimana kualitas pelayanan dalam administrasi kependudukan program Suling Sakti (Subuh Keliling sukseskan Administrasi Terintegrasi) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang?

C. Tujuan Penelitian

Menurut dari rumusan masalah yang sudah peneliti paparkan di atas, maka jelas tujuan penelitian yang dilakukan peneliti ialah untuk mendeskripsikan dan menganalisis kualitas pelayanan administrasi kependudukan pada Program Suling Sakti (Subuh Keliling Administrasi Terintegrasi) yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini menghasilkan manfaat yang terbagi menjadi dua, salah satunya adalah manfaat teoritis untuk dunia pendidikan serta manfaat praktis, untuk dunia akademik serta manfaat praktis, keduanya diuraikan sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan bisa menjadi landasan bagi peneliti berikutnya yang membutuhkan hasil penelitian ini, serta juga dapat menambah wawasan bagi pembacanya secara umum dan terkhusus kontribusi keilmuan pada bidang Ilmu Administrasi Publik.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pembuat kebijakan di Kabupaten Malang untuk mengembangkan inovasi - inovasi pelayanan publik yang efektif dan efisien dalam Meningkatkan kualitas pelayanan, terutama dalam layanan administrasi kependudukan.

E. Sistematika Pembahasan

1. BAB I: Pendahuluan

Berisi uraian tentang latar belakang yang menjadi dasar pelaksanaan penelitian, menggambarkan masalah yang telah dirumuskan untuk diteliti, serta menguraikan manfaat yang diharapkan dapat diperoleh dari hasil penelitian ini. Selain itu, bagian ini juga menjelaskan tujuan yang hendak dicapai melalui pelaksanaan penelitian tersebut.

2. BAB II: Kajian Pustaka

Memuat tinjauan terhadap penelitian-penelitian terdahulu, serta uraian mengenai teori-teori dan ketentuan yang dijadikan landasan dalam proses analisis penelitian ini.

3. BAB III: Metode Penelitian

Memuat metode yang diterapkan pada pelaksanaan penelitian, termasuk teknik penyajian hasil temuan. Di samping itu, dijelaskan pula tahapan pengolahan data yang dilakukan untuk mendapatkan data yang akurat dan terpercaya.

4. BAB IV: Gambaran dan Setting Penelitian

Menyajikan gambaran terkait kondisi lokasi penelitian yang disesuaikan dengan fokus yang diambil dalam penelitian ini.

5. BAB V: Temuan temuan

Bagian ini menyajikan temuan - temuan penelitian yang secara langsung menjawab rumusan masalah yang telah diajukan pada bab 1. Temuan-temuan tersebut berperan sebagai data utama yang sangat penting untuk digunakan dalam proses analisis lebih lanjut.

6. BAB VI: Analisis pembahasan

Bagian ini menyajikan analisis mendalam terhadap temuan-temuan penelitian yang telah diperoleh, dengan mengacu pada teori yang disajikan pada bab 2 sebagai landasan utama dalam proses analisis tersebut, serta memberikan ulasan yang menyeluruh untuk data temuan.

7. BAB VII: Kesimpulan dan saran

Menyajikan kesimpulan berdasarkan seluruh isi pembahasan yang ada dalam tulisan, serta saran-saran terkait kekurangan dalam temuan yang dapat menjadi acuan untuk perbaikan.



BAB VII

PENUTUP

A. Kesimpulan

Program Suling Sakti adalah inovasi layanan administrasi kependudukan berbasis jemput bola di Kabupaten Malang. Kualitasnya dianalisis dengan pendekatan Servqual, mencakup *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*, yang didasarkan pada persepsi masyarakat dan petugas Dispendukcapil.

Secara keseluruhan analisis lima dimensi Servqual, pelayanan administrasi kependudukan dalam Program Suling Sakti Dispendukcapil Kabupaten Malang dapat dikatakan cukup berkualitas, namun masih memiliki beberapa kekurangan yang perlu diperbaiki. Fasilitas terpenuhi (*Tangible*), namun tidak dapat dikatakan memadai dan sosialisasi kurang efektif. *Reliability* menunjukkan layanan cepat, tetapi akurasi data masih bermasalah. *Responsiveness* baik, dengan petugas yang tanggap meski ada kendala. *Assurance* masih lemah karena keamanan data bergantung pada input manual. *Empathy* terlihat dalam percepatan layanan dan fasilitas yang nyaman.

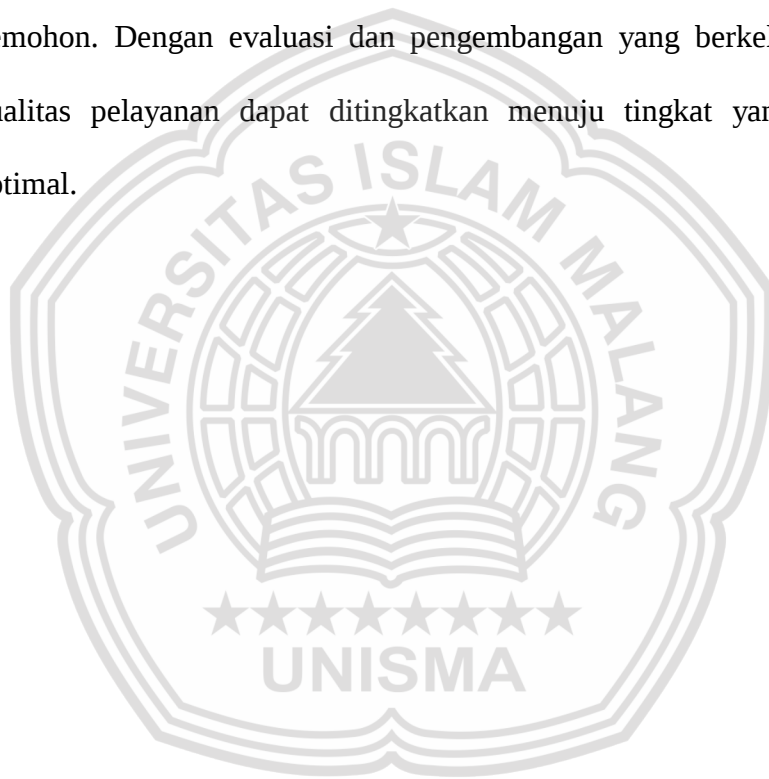
Tingkat kualitas pelayanan administrasi kependudukan dalam program Suling Sakti dapat dikatakan cukup baik, tetapi masih belum optimal. Program ini telah berjalan dengan standar yang mendukung kelancaran layanan, namun masih terdapat beberapa kendala yang memengaruhi efektivitas dan kenyamanan masyarakat.

B. Saran

Berdasarkan hasil yang didapatkan dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Malang dapat melakukan beberapa hal guna mengoptimalkan kualitas pelayanan Administrasi kependudukan pada program suling sakti.

1. Peningkatan fasilitas layanan, Dispendukcapil Kabupaten Malang dapat menambah fasilitas pendukung seperti kursi dan tenda di lokasi layanan, menyesuaikan jumlah petugas dengan jumlah pemohon, serta memperluas penyebaran informasi melalui berbagai media yang lebih efektif untuk meningkatkan kenyamanan masyarakat.
2. Meningkatkan kualitas layanan dengan memperbaiki akurasi data dan memperkuat kapasitas penanganan keluhan masyarakat. Dispendukcapil Kabupaten Malang dapat melakukan peningkatan akurasi data melalui pelatihan intensif bagi petugas, penggunaan sistem digital yang lebih canggih, serta penerapan validasi ganda untuk meminimalkan kesalahan dalam pengelolaan data. Sementara itu, peningkatan kapasitas penanganan keluhan dapat diwujudkan dengan memberikan pelatihan komunikasi dan manajemen antrian secara berkala kepada petugas, sehingga respons terhadap keluhan masyarakat menjadi lebih cepat dan efektif.
3. Penguatan sistem keamanan data, Dispendukcapil Kabupaten Malang dapat mengembangkan sistem keamanan data melalui penerapan teknologi enkripsi dan otomatisasi input data untuk mengurangi risiko kebocoran serta menjaga kerahasiaan informasi pemohon.

4. Penyediaan layanan khusus untuk kelompok rentan, Dispendukcapil Kabupaten Malang dapat menyediakan fasilitas tambahan bagi kelompok rentan seperti lansia, ibu hamil, dan penyandang disabilitas, serta mempercepat proses pelayanan guna mengurangi waktu tunggu.
5. Evaluasi berkelanjutan, beberapa aspek perlu diperbaiki agar layanan menjadi lebih akurat, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan pemohon. Dengan evaluasi dan pengembangan yang berkelanjutan, kualitas pelayanan dapat ditingkatkan menuju tingkat yang lebih optimal.



DAFTAR PUSTAKA

Buku Dan Jurnal:

- Afifuddin, A., Supriyanto, D., Kertati, I., Wirasati, W., & Satriadi, S. (2023). Improving Public Services: Exploring Hybrid Population Administration Service Innovations in Malang Regency. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 7(2), 457–469. <https://doi.org/10.24198/jmpp.v7i2.51186>
- Agustianti, R., Nussifera, L., Wahyudi, Angelianawati, L., Meliana, I., Sidik, E. A. ni, Nurlaila, Q., Simarmata, N., Himawan, I. S., Pawan, E., & Ikham, F. (2022). Metode penelitian kuantitatif & kualitatif. In *Tohar Media* (Issue Mi).
- Akib, H. (2010). IMPLEMENTASI KEBIJAKAN: Apa, Mengapa, dan Bagaimana HAEDAR AKIB Guru Besar Ilmu Administrasi Universitas Negeri Makassar. *Jurnal Administrasi Publik*, 1(1), 1–11.
- Arikunto, S. (2006). Data Penelitian Deskriptif. *Management Penelitian Analisis*, 59, 262–296.
- Asiva Noor Rachmayani. (2015). *Pelayanan Publik, Pelayanan Terpadu Administrasi Kecamatan (PATEN)*. 6.
- Birokrasi, M. R. (2016). Pelayanan Publik. In *Jakarta: Nimas Ultima*. https://www.academia.edu/download/37946841/20_artikel7.pdf
- Dawis, A. M., Meylani, Y., Heryana, N., Alfathoni, M. A. M., Sriwahyuni, E., Ristiyana, R., Januarsy, Y., Wiratmo, P. A., Dasman, S., Mulyani, S., Agit, A., Shoffa, S., & Baali, Y. (2023). *Pengantar Metodologi Penelitian*.
- Desna Rosyana. (2015). *PENERAPAN STRATEGI DRTA (DIRECTED READING THINKING ACTIVITY) UNTUK MENINGKATKAN KEMAMPUAN MEMBACA PEMAHAMAN SISWA Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu*.
- Dianti, Y. (2024). Model Model Implementasi Kebijakan Publik. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 4, 5–24. [http://repo.iain-tulungagung.ac.id/5510/5/BAB 2.pdf](http://repo.iain-tulungagung.ac.id/5510/5/BAB%202.pdf)

- Engkus, A. R. A., & , Alliadzar Hanif, A. T. F. (2021). Buku Mewujudkan GG melalui Pelayanan Publik. *Dialektika*, 19(1), 1–361.
- Futum Hubaib, J. B. A. J. dan. (2021). KONSEP PELAYANAN PUBLIK DI INDONESIA (Analisis Literasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia). *Dedikasi*, 22(2), 105. <https://doi.org/10.31293/ddk.v22i2.5860>
- Hamdillah, H. (2023). Inovasi Pelayanan Publik dan Transformasi Birokrasi: Pendekatan Administrasi Publik dalam Meningkatkan Good Governance. *Resolusi: Jurnal Sosial Politik*, 6(2), 91–102. <https://doi.org/10.32699/resolusi.v6i2.5672>
- Harnanditya, B. P., Anggraeni, R. D., & Anggraeni, R. D. (2024). (2015). *INOVASI PELAYANAN APARATUR SIPIL NEGARA DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN MALANG PROVINSI JAWA TIMUR*. 6.
- Hidayatul, S., & Kartini, F. (2024). Inovasi “BAKSO” Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kabupaten Lombok Timur. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 4(1), 1282–1298. <https://j-innovative.org/index.php/Innovative/article/view/7820>
- Irianto, H., Ratnawati, S., & Hartin, J. (2022). Inovasi Layanan Kependudukan Dispendukcapil Melalui Program Jemput Bola Terpadu Di Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Administrasi Publuk Dan Ilmu Komunikasi*, 9(2), 145–150. <https://doi.org/10.55499/intelektual.v9i2.81>
- M. Irfan. (2021). Implementasi Kebijakan Administrasi Kependudukan Di Kota Bima. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 18(2), 22–41. <https://doi.org/10.59050/jian.v18i2.141>
- Mekarisce, A. A. (2020). Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data pada Penelitian Kualitatif di Bidang Kesehatan Masyarakat. *JURNAL ILMIAH KESEHATAN MASYARAKAT: Media Komunikasi Komunitas Kesehatan Masyarakat*, 12(3), 145–151. <https://doi.org/10.52022/jikm.v12i3.102>

- Mirnasari, R. M. (2013). Kebijakan dan Manajemen Publik Inovasi Pelayanan Publik UPTD Terminal Purabaya-Bungurasih. *Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 1(1), 71–84. <http://us.surabaya.detik.com>
- Ningsih, K. S., & Frinaldi, A. (2023). Analisis Inovasi Pelayanan Publik Administrasi Kependudukan. *JISIP (Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan)*, 7(2), 866–873. <https://doi.org/10.58258/jisip.v7i2.4556/http>
- Nurhayat, A. (2019). *Analisis Penggunaan Bahasa Jurnalistik dalam Berita Kriminal Di Media Online Riauterkini.Com (Periode 1-31 Mei 2018)*. 3677, 3.
- Pambudi, A. S. (2023). Permasalahan Pelayanan Publik Dan Peran Ombudsman Perwakilan Dalam Pendampingan Aparatur Sipil Negara. *Jurnal Ilmiah Wahana Bhakti Praja*, 13(2), 128–141. <https://doi.org/10.33701/jiwbp.v13i2.3178>
- Prakoso, D. D., Wahyono, M., & Puspaningtyas, A. (2021). Implementasi Kebijakan Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 107 Tahun 2018 Dalam Pengawasan Pendirian Bangunan. *Jurnal Penelitian Administrasi Publik (e-ISSN: 2797-0469)*, 1(04), 37–46.
- Pramesty, R. S. (2024). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PROGRAM KENDARAAN KELILING DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BANDUNG*. 01(01).
- Pratama, A. D. (2019). Penyelenggaraan Pelayanan Publik Berdasarkan UU Nomor 25 tahun 2009. *Palembang: Universitas Sri Wijaya, October*.
- Purwanti, T., & Suharyadi, R. (2018). Implementasi Kebijakan Pemerintah Tentang Administrasi Kependudukan (Studi Kajian tentang Sistem Pelayanan Kependudukan di Kecamatan Sindang Beliti Ilir Kabupaten Rejang Lebong). *Jurnal Penelitian Sosial Dan Politik*, 7(1), 59–67. <https://journals.unihaz.ac.id/index.php/mimbar/article/download/425/256/750>

- Pustaka, K., Pemikiran, K., & Hipotesis, D. A. N. (2019). *Pengertian Nilai Perusahaan*. 12–26. <http://www.psychologymania.com/2013/08/pengertian-nilai-perusahaan.html>
- Ridwan, M., AM, S., Ulum, B., & Muhammad, F. (2021). Pentingnya Penerapan Literature Review pada Penelitian Ilmiah. *Jurnal Masohi*, 2(1), 42. <https://doi.org/10.36339/jmas.v2i1.427>
- Safrudin, R., Zulfamanna, Kustati, M., & Sepriyanti, N. (2023). Penelitian Kualitatif. *Journal Of Social Science Research*, 3(2), 1–15.
- Sakir, A. R. (2024). Penerapan Model Servqual (Service Quality) Dalam Pelayanan Publik: Studi Kasus Kantor Camat Lappariaja Kabupaten Bone. *Jurnal Darma Agung*, 845–860. <https://ejurnal.darmaagung.ac.id/index.php/jurnaluda/article/view/4161%0Ah>
<https://ejurnal.darmaagung.ac.id/index.php/jurnaluda/article/download/4161/3763>
- Siti Romdona, et. al. (n.d.). *Teknik Pengumpulan Data*. 3(1), 39–47.
- Sugiyono. (2020). Metodologi Penelitian Kualitatif. In Metodologi Penelitian Kualitatif. In *Rake Sarasin* (Issue March). <https://scholar.google.com/citations?user=O-B3eJYAAAAJ&hl=en>
- Tampubolon, M. (2023). Metode Penelitian Metode Penelitian. *Metode Penelitian Kualitatif*, 3(17), 43. [http://repository.unpas.ac.id/30547/5/BAB III.pdf](http://repository.unpas.ac.id/30547/5/BAB%20III.pdf)
- Ummah, M. S. (2019). Manajemen Pelayanan Publik. *Sustainability (Switzerland)*, 11(1), 1–14. http://sciotea.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng-8ene.pdf?sequence=12&isAllowed=y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsciurbeco.2008.06.005%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484_SISTEM_PEMBETUNGAN_TERPUSAT_STRATEGI_MELESTARI
- Wakhid, A. A. (2017). Reformasi Pelayanan Publik Di Indonesia. *Jurnal TAPiS*, 01(14), 53–59.

Wekke Suardi, I. dkk. (2019). Metode Penelitian Sosial. In *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952.

Widanti, N. P. T. (2022). in Konsep Good Governance dalam Perspektif Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Literatur. *Saraq Opat: Jurnal Administrasi Publik*, 6(1), 55–67. <https://doi.org/10.55542/saraqopat.v6i1.328>

Badan Pusat Statistik Kabupaten Malang, diakses tanggal 25 september 2024 dari, <https://malangkab.bps.go.id/id/publication/2024/02/28/25a88d5c09160a3d50510b18/kabupaten-malang-dalam-angka-2024.html>

Badan Pusat Statistik Kabupaten Malang, diakses tanggal 12 Januari 2025 dari, <https://malangkab.bps.go.id/id/publication/2024/02/28/25a88d5c09160a3d50510b18/kabupaten-malang-dalam-angka-2024.html>

Kementerian Dalam Negeri, diakses tanggal 25 September 2024 dari, <https://e-database.kemendagri.go.id/>

