

# **KUALITAS PELAYANAN PROGRAM SATU PAKET URUSAN KEPENDUDUKAN WARGA TERPENUHI (SAPU KUWAT) DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA SURAKARTA**

## ***QUALITY OF SERVICE PROGRAM ONE PACKAGE OF CITIZEN'S AFFAIRS ARE FULFILL (SAPUKUWAT) AT THE POPULATION AND CIVIL RECORD OFFICE OF SURAKARTA***

**Ikke Mulia Uswatun Hasanah, Dr. Winarti, M. Si, Drs. Joko Suranto, M. Si**

Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Slamet Riyadi  
Surakarta

[ikkehasanah0211@gmail.com](mailto:ikkehasanah0211@gmail.com), [winartitik59@gmail.com](mailto:winartitik59@gmail.com), [jokosuranto052@gmail.com](mailto:jokosuranto052@gmail.com)

### **Abstrak**

Salah satu pelayanan yang telah di implementasikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Surakarta adalah pelayanan program Satu Paket Urusan Kependudukan Warga Terpenuhi (SAPUKUWAT) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta. Tujuan program SAPUKUWAT adalah memberikan kemudahan pelayanan akta kelahiran bagi bayi yang baru lahir. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Teknik analisis data yang digunakan yakni menggunakan teori dari Miles, Huberman (2014) yaitu teknis analisis data interaktif. Teknik pengumpulan data sendiri melalui observasi, wawancara, dokumentasi dan studi kepustakaan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan program SAPUKUWAT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Surakarta sudah baik, ini dilihat dari beberapa dimensi yang di kembangkan oleh Zeithaml, Parasuraman dan Berry (1990) dalam Ratminto dan AS Winarsih (2017 : 175). Walaupun kualitas pelayanan yang diberikan sudah dikatakan baik, tetapi ada beberapa hal yang harus ditingkatkan lagi agar Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Surakarta bisa meningkatkan lagu kuallitas yang diberikan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Program SAPUKUWAT

### **Abstract**

*One of the services that has been implemented by the Population and Civil Registration Office of the city of Surakarta is the service of the One Package of Residential Affairs Fulfilled (SAPUKUWAT) program of the Surakarta City Population and Civil Registration Service. The purpose of the SAPUKUWAT program is to provide convenience in providing birth certificate services for newborns. This research uses qualitative method with descriptive research type. The data analysis technique used is using the theory of Miles, Huberman (2014), namely the interactive data analysis technique. The data collection technique itself is through observation, interviews, documentation and literature study. The results of this study indicate that the service quality of the SAPUKUWAT program for the Surakarta City Population and Civil Registration Service is good, this can be seen from several dimensions developed by Zeithaml, Parasuraman and Berry (1990) in Ratminto and AS Winarsih (2017: 175). Although the quality of the services provided has been said to be good, there are several things that must be improved so that the Surakarta City Population and Civil Registration Office can improve the quality of the songs provided.*

Keywords : Service Quality, SAPUKUWAT Program

## PEDAHULUAN

Kehidupan negara yang saat ini semakin modern, negara berusaha keras untuk memenuhi keperluan dan kebutuhan warga negaranya. Salah satu contohnya dalam hal pelayanan kesejahteraan masyarakatnya, sehingga disini negara membutuhkan alat atau instrumen untuk melaksanakan hak, tugas dan kewajiban dalam memenuhi keperluan dan kebutuhan masyarakatnya dengan administrasi negara. Administrasi negara berusaha untuk menata berbagai bidang kehidupan masyarakat dalam pelaksanaan di dalam sebuah sistem pemerintah agar berjalan dengan sebaik mungkin. Semisal dalam masalah pelayanan, sehingga pemerintah atau penyelenggara pelayanan publik sangat perlu sekali untuk mengatur tentang masalah pelayanan.

Masyarakat tidak bisa lepas dari kegiatan pelayanan setiap harinya. Seiring dengan semakin besarnya harapan dan tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan pemerintah, pemerintah memiliki peran dan tugas penting yang harus diberikan kepada publik/masyarakat, karena pemerintah merupakan penyelenggara pelayanan publik yang tujuannya adalah untuk memenuhi kepentingan dan kebutuhan publik agar publik mendapatkan kepuasan disetiap

pelayanan yang diberikan oleh pemerintah.

Berdasarkan Undang-undang pasal 1 Nomor 25 tahun 2009 tentang pengertian pelayanan publik adalah suatu kegiatan dalam rangka untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara dan penduduk terhadap suatu barang dan jasa/pelayanan administrasi serta hak-hak sipil warga negara, sehingga penyelenggara pelayanan publik harus bisa menyediakannya.

Selanjutnya berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik seperti, persyaratan pelayanan, kecepatan pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, prosedur pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, dan kepastian biaya pelayanan, maka pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan memiliki konsekuensi untuk meningkatkan pelayanan di sektor publik. Sehingga sangat diharapkan kepada aparat pemerintah di Indonesia dapat melaksanakan serta menjalankan pelayanan publik dengan baik sesuai dengan kebutuhan, harapan dan tuntutan masyarakat.

Dengan meningkatnya pertumbuhan penduduk setiap hari, ini tidak bisa lepas dengan meningkatnya permintaan,

kebutuhan, harapan serta tuntutan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik tidak hanya di bidang administratif saja, namun pelayanan publik adalah bentuk pemberian serta pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat. Sehingga penyelenggara pelayanan publik harus menyiapkan administrator pelayanan publik yang baik untuk bisa mencapai kualitas pelayanan yang ideal.

Didalam penelitian yang peneliti lakukan dengan observasi Kepala Seksi Kelahiran di Bidang Pencatatan Sipil DISDUKCAPIL Kota Surakarta, bahwa adapun permasalahan pelayanan program SAPUKUWAT ini dikarenakan data pemohon SAPUKUWAT 3 tahun terakhir bertambah dengan banyaknya pemohon untuk mengurus paket dokumen SAPUKUWAT. Bersumber dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Surakarta adapun pemohon program SAPUKUWAT DISPENDUKCAPIL kota Surakarta pada tahun 2019 ada 4.901 kepala keluarga, tahun 2020 ada 5.946 kepala keluarga dan pada tahun 2021 ada 6.325 kepala keluarga.

Permasalahan yang ada di lapangan adalah mengenai ketepatan waktu yang lebih daripada Standar Operasional Prosedur (SOP) yang sudah ditetapkan dalam mengurus

dokumen program satu paket urusan kependudukan warga terpenuhi (SAPUKUWAT). Untuk terbitan paket dokumennya bisa di proses dan selesai dalam jangka waktu 1x24 jam, tetapi untuk sampai ke pemohon tidak bisa pada satu hari, ini terjadi karena adanya pandemi Covid-19 dan permohonan yang semakin banyak, sehingga pendistribusian dokumennya ke pemohon menjadi lama, dan dokumen di distribusikan ke pemohon secara periode pada hari selasa atau hari jum'at ke kecamatan. Sehingga pegawai harus menunggu beberapa dokumen pemohon terlebih dahulu, setelah itu pegawai program SAPUKUWAT DISPENDUKCAPIL Kota Surakarta baru mendistribusikan dokumen-dokumen program SAPUKUWAT di kecamatan.

Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti tertarik untuk lebih mengetahui terkait bagaimana kualitas pelayanan publik program SAPUKUWAT dilihat dari dimensi atau indikator kualitas pelayanan yang dikembangkan oleh Zeithaml, Parasuraman dan Berry (1990) dalam buku Ratminto dan AS Winarsih (2017:175). Berangkat dari hal ini, maka topik ini dirasa menarik untuk diangkat dalam sebuah penelitian dengan judul **Kualitas Pelayanan Program Satu Paket Urusan Kependudukan Warga Terpenuhi (SAPUKUWAT)**

## Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta.

### METODE PENELITIAN

Teori yang digunakan didalam penelitian ini adalah teori yang dikembangkan oleh Zeithaml, Parasuraman dan Berry (1990) dalam Ratminto (2005 : 175) tentang *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy*.

Adapun dimensi-dimensi yang dimaksud untuk mengukur kualitas pelayanan publik adalah sebagai berikut :

- 1) *Tangible*, yaitu bukti fisik. Seperti ketampakan fisik gedung, peralatan, pegawai, serta fasilitas-fasilitas penunjang pelayanan.
- 2) *Reliability*, yaitu kehandalan. Kehandalan dalam menyelenggarakan pelayanan yang sudah dijanjikan dengan akurat.
- 3) *Responsiveness*, yaitu daya tanggap. Berupa menolong pelanggan atas keluhan yang dirasakan serta menyelenggarakan pelayanan dengan ikhlas.
- 4) *Assurance*, yaitu jaminan. Kepastian pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik dan memberikan rasa percaya kepada pelanggan.
- 5) *Empathy*, yaitu rasa empati. Penyelenggara pelayanan publik harus memperlakukan dan memperhatikan apa yang dikeluhkan dan dibutuhkan pelanggan.

Sebagaimana dapat kita cermati bahwa dari beberapa teori yang dipaparkan diatas tersebut, ada beberapa indikator yang bervariasi. Dari beberapa indikator tersebut bahwa indikatore-indokator tersebut dapat dikelompokkan menjadi dua kelompok. Yaitu indikator yang berorientasi pada proses dan berorientasi pada hasil. Adapun indikator yang berorientasi pada proses yang di analisis oleh Ratminto dan AS Winarsih (2005 : 178) adalah responsivitas, responsibilitas, akuntabilitas, keadaptasian, kelangsungan hidup, transparansi, dan empati. Sedangkan indikator yang berorientasi pada hasil adalah produktivitas, efektivitas, kepuasan, efisiensi dan keadilan.

Objek dari penelitian ini adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Surakarta dengan menggunakan teknik penentuan infoman *purposive sampling*, yaitu Kepala Seksi Kelahiran pada Bidang Pencatatan Sipil DISPENDUKCAPIL kota Surakarta, pegawai Kelurahan Banjarsari kota Surakarta, bidan Puskesmas Sibela Mojosongo, perawat Puskesmas Banyuanyar serta ibu Dwi dan ibu Dian selaku pemohon program SAPUKUWAT. Jenis data yang digunakan didalam penelitian ini adalah menggunakan jenis data deskriptif kualitatif dan

menggunakan sumber data primer dan data sekunder.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Penelitian yang peneliti gunakan adalah penelitian deskriptif kualitatif tentang bagaimana kualitas pelayanan program SAPUKUWAT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di kota Surakarta. Disini peneliti berusaha untuk mendeskripsikan atau menjelaskan hasil penelitian berupa data-data yang peneliti peroleh dari observasi, wawancara serta dokumentasi.

### 1. Kualitas pelayanan publik program SAPUKUWAT DISDUKCAPIL kota Surakarta

Indikator yang peneliti gunakan dalam melakukan penelitian ini adalah indikator atau dimensi yang dikembangkan oleh Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990) dalam Ratminto dan AS Winarsih (2017 : 175). Bahwa indikator kualitas ditentukan oleh indikator *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), dan *emphaty* (empati).

Hasil analisis kualitas pelayanan program SAPUKUWAT DISDUKCAPIL kota Surakarta peneliti uraikan pada penjabaran dibawah ini :

#### a. *Tangible* (bukti fisik)

Untuk mewujudkan dan menciptakan kualitas pelayanan

publik program SAPUKUWAT yang baik harus dilakukan perubahan untuk mendapatkan kepuasan dari pengguna layanan. Pada penelitian dimensi *tangible* (bukti fisik) di tentukan oleh indikator-indikator sebagai berikut : penampilan pegawai dalam memberikan pelayanan, kedisiplinan pegawai, fasilitas kenyamanan tempat, serta fasilitas operasional pendukung pembuatan paket Dokumen SAPUKUWAT.

Untuk dimensi *tangible* DISDUKCAPIL kota Surakarta sudah baik, dari segi penampilan pegawainya, kedisiplinan pegawai, fasilitas operasional yang mendukung pembuatan paket dokumen SAPUKUWAT seperti *personal computer*, *printer*, *scanner*, aplikasi SIAK (sistem informasi administrasi kependudukan, aplikasi Dukcapil dalam genggamannya serta kenyamanan tempat seperti ruang tunggu sangat nyaman, ruangan juga sejuk karena sudah ber-AC, mesin antrian dan indikator ini sudah dikatakan baik.

Tetapi disamping itu seperti fasilitas fisik lainnya, yaitu area parkir yang sempit, musholla untuk beribadah, serta kamar mandi harus lebih dibersihkan dan diperhatikan lagi. Mau bagaimanapun yang namanya fasilitas publik seperti itu tidak boleh disepelekan, karena pengguna fasilitas publik dapat

menilai seberapa baik DISDUKCAPIL kota Surakarta dalam menyediakan fasilitas yang digunakan untuk publik atau pengguna layanan.

b. *Reliability* (kehandalan)

Dimensi *reliability* atau kehandalan adalah dimensi yang menuntut pegawai harus mampu untuk menyelenggarakan pelayanan publik yang dijanjikan dengan tepat, cepat dan akurat. Kehandalan pegawai sangat membantu pengguna layanan ketika menerima pelayanan dengan mudah. Setiap pegawai DISDUKCAPIL pada pelayanan program SAPUKUWAT diharapkan memiliki kehandalan, kemampuan serta pengetahuan didalam pekerjaannya, sehingga proses memberikan pelayanan program ini dapat menghasilkan *output* yang baik dan dapat memuaskan pengguna layanan dan tidak meninggalkan kesan yang kurang memuaskan.

Pada penelitian ini, dimensi *reliability* atau kehandalan ditentukan oleh indikator-indikator seperti kecermatan pegawai, standar pelayanan, kejelasan informasi yang disampaikan, serta kemampuan pegawai dalam menggunakan fasilitas operasional/alat bantu. Pada pelaksanaannya, indikator-indikator tersebut sudah dijalankan dengan baik. Ini dapat dilihat dari pernyataan-

pernyataan informan yang peneliti wawancarai di lapangan bahwa pegawai DISDUKCAPIL kota Surakarta sudah cermat, mengikuti SOP sebagai pedoman kerja, dan memahami informasi-informasi apa saja yang akan disampaikan oleh pengguna layanan.

Tuntutan pada dimensi ini, pegawai DISDUKCAPIL sudah memperlihatkan kinerja yang baik dan memahami uraian-uraian kerja ketika pegawai DISDUKCAPIL kota Surakarta memberikan pelayanannya kepada publik.

c. *Responsiveness* (daya tanggap)

Dimensi *responsiveness* atau daya tanggap merupakan dimensi kerelaan untuk menolong pengguna layanan ketika mereka memerlukan bantuan serta menghadapi keluhan-keluhan pengguna layanan. Dimensi ini, lebih mengarah pada indikator-indikator bagaimana respon pegawai dalam memberikan pelayanan, apakah pegawai DISDUKCAPIL kota Surakarta memberikan pelayanan dengan cepat, merespon semua keluhan-keluhan pengguna layanan, apakah pegawai dalam memberikan pelayanan program SAPUKUWAT melayani dengan cepat.

Jika pegawai DISDUKCAPIL melayani, merespon dengan baik dan cepat serta merepon setiap keluhan-

keluhan pengguna layanan, maka akan tercipta peningkatan kualitas pelayanan publik program SAPUKUWAT dengan baik.

Penilaian-penilaian kualitas pelayanan program SAPUKUWAT DISDUKCAPIL kota Surakarta pada dimensi *responsiveness* menggunakan indikator merespon setiap pengguna layanan dan pegawai melayani pengguna layanan dengan cepat.

d. *Assurance* (jaminan)

Pelayanan dalam bentuk apapun harus memiliki jaminan atau kepastian yang diberikan kepada pengguna layanan. Dimensi *assurance* yang harus dimiliki oleh pegawai DISDUKCAPIL kota Surakarta dalam memberikan pelayanan program SAPUKUWAT harus memiliki pengetahuan dan mampu memberikan kepercayaan kepada pengguna layanan.

Sehingga pada akhirnya pengguna layanan yang menerima pelayanan program SAPUKUWAT merasa puas dan yakin bahwa pelayanan yang diberikan oleh DISDUKCAPIL kota Surakarta bisa dilakukan dengan baik dan terjamin. Ketika pengguna layanan sudah merasa terjamin atas pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik, maka pengguna layanan dapat menilai bahwa pelayanan yang diberikan

oleh pegawai-pegawai tersebut baik dan berkualitas.

Penilaian terhadap dimensi *assurance* dalam penelitian ini mencakup indikator-indikator sebagai berikut : jaminan tepat waktu, jaminan biaya dan jaminan keamanan. Jaminan tepat waktu yang diberikan kepada pengguna layanan yang diberikan DISDUKCAPIL sudah tercantum di SOP, dimana fungsi dari SOP sendiri adalah sebagai pedoman kerja pegawai DISDUKCAPIL kota Surakarta. Jaminan tepat waktu yang diberikan oleh DISDUKCAPIL kota Surakarta dalam melayani program SAPUKUWAT pada awalnya bisa selesai dalam 1x 24 jam. Namun beberapa pendapat yang peneliti peroleh dari informan-informan yang peneliti wawancarai, bahwa proses penyelesaian dokumen bisa sampai 2 atau 3 hari, tetapi penyelesaian dokumennya tidak sampai lebih dari 3 hari, dan menurut mereka waktu 2 atau 3 hari masih wajar, dikarenakan ada beberapa hal seperti banyaknya pemohon yang mendaftar program SAPUKUWAT, ditambah lagi saat pandemi seperti ini, jadi pihak DISDUKCAPIL mendistribusikan dokumen ke kecamatan pada periode hari Jum'at.

Selanjutnya pada jaminan biaya. Pemohon program SAPUKUWAT tidak dipungut biaya sedikitpun ketika

mengurus program ini untuk mendapatkan satu paket dokumen kependudukan. Hanya saja, masyarakat hanya membayar fotokopi apa saja yang menjadi persyaratan untuk mengurus paket dokumen SAPUKUWAT. Dan terakhir adalah jaminan keamanan. Jaminan keamanan saat pengguna layanan parkir di area parkir, DISDUKCAPIL juga menyediakan keamanan seperti tukang parkir agar pengguna layanan apapun di lingkungan balaikota merasa aman. Sehingga pengguna layanan dapat meyakini pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik sudah mampu memberikan pelayanan yang profesional, dan tau apa yang menjadi kebutuhan mereka sebagai pengguna layanan.

e. *Empathy* (empati)

Pelayanan akan berjalan dengan baik dan lancar jika ada dimensi *empathy* atau rasa empati. Menjalin hubungan yang baik antara penyelenggara pelayanan dan pengguna layanan sangat penting untuk terciptanya rasa simpati, rasa pengertian dan keterlibatan pihak-pihak yang berkepentingan. Pihak penyelenggara pelayanan publik yaitu DISDUKCAPIL kota Surakarta harus bisa memahami keluhan-keluhan atau masalah dari pengguna layanan program SAPUKUWAT. Disinilah pegawai DISDUKCAPIL kota

Surakarta di tuntut untuk memahami dan meningkatkan kesabaran dalam melayani para pengguna layanan. Sehingga pegawai DISDUKCAPIL kota Surakarta dan pengguna layanan memiliki perasaan yang sama. Maksudnya adalah setiap bentuk pelayanan yang diberikan oleh pengguna layanan sangat diperlukan rasa empati, pengertian, dan keramah tamahan, mereka akan merasa lebih dihargai, ternyata pegawai DISDUKCAPIL kota Surakarta memahami kebutuhan mereka dan melayani dengan cepat.

Penilaian dimensi *empathy* mencakup indikator seperti mementingkan kepentingan pengguna layanan dan sikap pegawai dalam memberikan pelayanan. Indikator dalam mementingkan kepentingan pengguna layanan pada program SAPUKUWAT DISDUKCAPIL kota Surakarta sudah dapat dikatakan dengan baik. Buktinya adalah dapat dilihat dari pendapat-pendapat informan yang peneliti wawancarai. Menurut mereka, mereka sudah merasa puas terhadap pelayanan dalam indikator ini. Disini pegawai DISDUKCAPIL kota Surakarta lebih mementingkan keperluan pengguna layanan diatas kepentingan pribadi para pegawai dan tidak diskriminasi, artinya dalam hal melayani, pegawai DISDUKCAPIL kota surakarta tidak membedakan orang yang dilayani.



Selanjutnya pada indikator sikap pegawai dalam memberikan pelayanan. Menurut informan yang peneliti wawancarai bahwa sikap pegawai dalam memberikan pelayanan sudah baik. Menurut mereka pegawai DISDUKCAPIL kota Surakarta ketika melakukan aktivitas pelayanan itu ramah dan sopan, dan tersenyum. Dan dapat disimpulkan bahwa indikator sikap pegawai dalam memberikan pelayanan sudah dapat dikatakan baik.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang peneliti lakukan mengenai kualitas pelayanan program SAPUKUWAT DISDUKCAPIL kota Surakarta dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan program Satu Paket Urusan Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Surakarta sudah dapat dikatakan baik. Ini dapat dilihat dan dapat diukur dari dimensi yang dikembangkan oleh Zeithaml, Parasuraman dan Berry (1990) dalam Ratminto dan AS Winarsih (2017 : 175) yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*. Namun demikian, masih ada beberapa indikator yang harus lebih diperhatikan lagi untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan, seperti pada indikator *tangibles* (bukti fisik) dan *assurance* (jaminan), dimana

pada indikator *tangibles* (bukti fisik) yaitu pada penampakan fisik seperti kamar mandi, musholla lebih diperhatikan lagi kebersihannya dan sempitnya area parkir. Lalu selanjutnya pada *assurance* (jaminan) untuk bisa selesai tepat waktu dalam menyelesaikan paket dokumen SAPUKUWAT yang di proses.

### A. Rekomendasi

Berdasarkan kesimpulan yang peneliti deskripsikan diatas, maka peneliti memberikan beberapa rekomendasi kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Surakarta dalam pelayanan program Satu Paket Urusan Kependudukan Warga Terpenuhi (SAPUKUWAT) untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang sesuai standar pelayanan yang baik.

Hal tersebut dapat dilakukan dengan memperbaiki indikator-indikator yang belum maksimal pada dimensi *tangible* (bukti fisik) dan *assurance* (jaminan). Rekomendasi peneliti adalah sebagai berikut :

1. Dimensi *tangible* (bukti fisik)

Yaitu perbaikan layanan pada fasilitas tempat demi kenyamanan pengguna layanan secara fisik seperti area parkir, musholla dan kamar mandi. Untuk area parkir, peneliti merekomendasikan untuk memperluas lahan atau

area parkir, terutama untuk parkir motor agar pengguna layanan tidak bingung mereka harus parkir dimana karena area parkir yang sempit. Selanjutnya untuk musholla dan kamar mandi, untuk meningkatkan kualitas layanan, DISDUKCAPIL kota surakarta juga harus memperhatikan kebersihan musholla tempat beribadah umat muslim agar lebih bersih, karena musholla yang gunanya untuk tempat beribadah umat muslim harus bersih dan suci dan tidak ada jejak sepatu di area tempat wudhu. Terakhir pada kamar mandi, ini juga harus diperhatikan dalam hal kebersihannya, agar pengguna layanan juga merasa nyaman ketika hendak menggunakan fasilitas ini.

2. Dimensi *assurance* (jaminan)

Walaupun dari segi jaminan sudah bisa dikatakan baik, tapi masih ada keluhan yang dirasakan oleh pengguna layanan, pendapat ini peneliti peroleh dari hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan informan-informan di lapangan. Salah satunya pada

jaminan tepat waktu. Dikatakan bahwa di SOP untuk waktu penyelesaiannya adalah 1x24 jam, tetapi sekarang bisa sampai 2 atau 3 hari. Menurut informan-informan yang peneliti wawancarai, kemungkinan dikarenakan oleh banyaknya pemohon yang ingin mendaftar dan mengurus paket dokume SAPUKUWAT dan jaringan yang kurang stabil atau server dari DISDUKCAPILL yang error.

Dari pernyataan diatas peneliti merekomendasikan untuk menambah pegawai untuk mengurus paket dokumen SAPUKUWAT agar selesai dengan tepat waktu sesuai SOP yang sudah ditetapkan, yaitu 1x24 jam dan untuk lebih memperhatikan jaringan yang kurang stabil. Peneliti merekomendasikan untuk menggunakan operator yang sekiranya memiliki jaringan yang kuat dan stabil serta mengupgrade server yang digunakan dalam penguploadan dokumen agar segala pekerjaan terkait penguploadan dokumen pemohon SAPUKUWAT tidak tertunda.

## DAFTAR PUSTAKA

- Achmad, Mansyur. (2010). Teori-Teori Mutakhir Administrasi Publik. Yogyakarta: Rangkang Education
- Anggara Sahya. (2012). Perbandingan Administrasi Negara. Bandung. Pustaka Setia
- Anggara Sahya. (2012). Ilmu Administrasi Negara. Bandung. Pustaka Setia.
- Basuki Johannes. (2018). ADMINISTRASI PUBLIK Telaah Teoritis dan Empiris . Depok. Rajawali Pers
- Dimock , Dimock dan Fox. (1986). Administrasi Negara. Jakarta. Erlangga
- Dwiyanto, A. (2006). Mengembalikan Kepercayaan Publik Melalui Reformasi
- Fandy Tjiptono. 2000. Manajemen Jasa. Yogyakarta : Andy. Ghozali, Imam
- Kencana, I.(1999). Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta. PT. Bumi Aksara.
- Mansyur, Achmad, 2010, Teori-Teori Mutakhir Administrasi Publik, Jogjakarta : Rangkang Education.
- Muhammad. (2019). Pengantar Ilmu Administrasi Negara. Lhokseumawe. Unimal Press
- Ratminto, dkk. (2017). Manajemen Pelayanan. Yogyakarta. PUSTAKA PELAJAR.
- Sumrawan, U. (2008). Perilaku Konsumen: Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran. Bogor: PT. Ghalia Indonesia.
- Sugiyono. (2016) Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung. Alfabeta. Birokasi. Jakarta. Gramedia.
- Suprpto, Tommy, 2011. Pengantar Ilmu Komunikasi dan Peran Manajemen dalam Komunikasi, Jakarta : PT. Buku Seru.
- Syahri Wirman. (2012). Studi tentang Administrasi Publik. Jatinangor. Erlangga Jakarta
- Tjiptono, Fandy. (2004). Pemasaran Jasa. Malang: Bayumedia.

## INTERNET SEARCHING

- Ditiya, R. R. (2019). *HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN E-KTP DENGAN KEPUASAN MASYARAKAT DI KECAMATAN PANYILEUKAN KOTA BANDUNG* (Doctoral dissertation, PERPUSTAKAAN).

- Erwan Agus, dkk (2017). Modul Pelatihan Dasar Calon PNS Pelayanan Publik Negara. Universitas Muhammadiyah Makassar. Makassar.
- Hardiansyah. (2011). Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta. Gava Media.
- Husnaeni. (2021). KUALITAS PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SINJAI. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Ilmu Administrasi Negara. *Universitas Muhammadiyah Makassar*. Makassar
- Maisarah. (2021). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA MAKASSAR. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Ilmu Administrasi.
- Nuraini, Linda (2019). Inovasi Proses Pelayanan Dokumen Kependudukan Melalui Jebol Anduk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang : (Studi di Desa Kedemangan Kabupaten Malang). Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Jember. Jember.
- Rukayat, Y. (2017). Kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di kecamatan pasirjambu. *Jurnal Ilmiah Magister Administrasi*, 11(2).
- Ramdhani, V. D. (2015). Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kantor Kecamatan Gondokusuman Yogyakarta. *Universitas Negeri Yogyakarta*.
- Sutopo, A. (2017). Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung. *Universitas Negeri Yogyakarta*.
- Saputra, S. D., Afifuddin, A., & Widodo, R. (2019). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di kecamatan Kepanjen Kidul. *Respon Publik*, 13(2), 38-44. (<https://dispendukcapil.surakarta.go.id/>). (di akses pada tanggal 2 Oktober 2021)

*Pelayanan Publik.* (n.d).  
[https://dlhk.bantenprov.go.id/upload/article/Standar\\_Pelayanan\\_Publik.pdf](https://dlhk.bantenprov.go.id/upload/article/Standar_Pelayanan_Publik.pdf)  
(di akses pada tanggal 4 Oktober 2021)

**PERATURAN PERUNDANG-  
UNDANGAN**

Undang-undang pasal 1 Nomor  
25 tahun 2009

Keputusan Menteri  
Pendayagunaan Aparatur Negara  
Nomor 63 Tahun 2003

Keputusan Menteri  
Pendayagunaan Aparatur Negara  
Nomor 63 Tahun 2003.

