

**KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN PADA INOVASI
PROGRAM SULING SAKTI
(Studi Kasus Pada Program Suling Sakti Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Malang)**

Radiatul Husni¹, Didik Supriyanto², Hirshi Anadza³

*Jurusan Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Islam Malang,
Jl. MT Haryono 193 Malang, 65144, Indonesia*

E-mail: rrad.diatulhsni@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menganalisis dan mendeskripsikan kualitas pelayanan administrasi kependudukan pada Program Suling Sakti (Subuh Keliling Administrasi Terintegrasi) yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang. Identifikasi masalah pada penelitian ini adalah mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak pelayanan yaitu dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Malang serta masyarakat yang menerima layanan pada program suling sakti. Kualitas pelayanan dalam penelitian ini diukur menggunakan teori service quality oleh Zeithaml, Berry dan Parasuraman dengan mengukur lima indikator dalam pelayanan yaitu, tangible (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (ketanggapan), assurance (jaminan) dan empathy (perhatian). Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, yang bertujuan untuk memperoleh pemahaman mendalam mengenai pelaksanaan program Suling Sakti. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan berbagai pihak yang terlibat langsung dalam program, serta melalui observasi partisipatif yang dilakukan secara langsung di lokasi berlangsungnya program Suling Sakti. Selain itu, peneliti juga melakukan observasi dan wawancara di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang sebagai instansi yang memiliki peran penting dalam pelaksanaan program tersebut. Hasil analisis menunjukkan bahwa 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. 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.

Kata Kunci: Kualitas pelayanan, Administrasi Kependudukan, Suling Sakti

Pendahuluan

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 merasakan kepuasan atas pelayanan yang diberikan. (Rachmayani, 2015).

Terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas akan membuat masyarakat merasa puas, bahagia, dan memperoleh apa yang mereka harapkan. Oleh sebab itu, hak asasi manusia mencakup hak untuk menerima pelayanan publik yang adil dan bermutu, tanpa diskriminasi terhadap warga negara berdasarkan faktor apapun, seperti agama, ras, atau bahasa. Dengan syarat penerima layanan telah memenuhi persyaratan yang ditetapkan sesuai ketentuan yang berlaku. (Widanti, 2022)

Pemerintah berkewajiban memastikan terpenuhinya kebutuhan dasar seluruh warga negara sebagai bagian dari upaya mewujudkan kesejahteraan masyarakat, sebagaimana diatur

dalam Undang-Undang Dasar 1945. Sebagai langkah strategis dalam menjalankan kewajiban tersebut, pemerintah mengeluarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Undang-undang ini dirancang untuk menjamin pemenuhan kebutuhan serta melindungi hak-hak warga negara dalam hal penyediaan barang, jasa, dan layanan administratif. (Birokrasi, 2016)

Insani (dalam Pambudi, 2023) menegaskan bahwa masyarakat sebagai pengguna layanan publik menginginkan pelayanan yang sederhana, cepat, akurat, serta bebas dari praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme. Dalam rangka memenuhi harapan tersebut, pemerintah baik di tingkat pusat maupun daerah berupaya keras dalam meningkatkan kualitas berbagai jenis layanan publik. Oleh sebab itu, aparatur diharapkan mampu menginterpretasikan aspirasi serta kebutuhan masyarakat dan mengintegrasikannya ke dalam berbagai kegiatan dan program pelayanan.

Menurut Purnama dan Muharam (dalam Hamdillah, 2023) Inovasi dalam pelayanan publik memegang peranan krusial dalam administrasi publik, terutama dalam menghadapi dinamika masyarakat modern yang semakin berkembang dan kompleks. Negara harus memberikan pelayanan publik berkualitas tinggi. Pemerintah berusaha meningkatkan kapasitasnya dalam merancang dan mengimplementasikan kebijakan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat, sekaligus menjamin kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pemerintah telah mengupayakan berbagai langkah 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:

Salah satu aspek pelayanan publik yang mendesak untuk diperbaiki adalah kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Hal ini penting karena dokumen seperti KTP, KK, dan akta kelahiran merupakan identitas resmi yang juga menjadi syarat utama bagi warga untuk mengakses layanan dasar pemerintah, termasuk 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, memiliki peran yang sangat penting dalam 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 tersebut sangat krusial bagi individu dalam mengakses berbagai layanan publik dan hak-hak lainnya, termasuk pendidikan, kesehatan, layanan perbankan, serta 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 jaringan internet yang belum merata, kurangnya kesadaran masyarakat akan pentingnya dokumen administrasi ini turut menjadi hambatan. Sebagian masyarakat belum memahami prosedur dan persyaratan yang diperlukan, sehingga banyak yang datang 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. Dampaknya, masyarakat harus menghabiskan waktu lebih lama dan biaya lebih besar, terutama ketika mereka harus melakukan perjalanan bolak-balik untuk melengkapi dokumen.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Malang adalah lembaga pemerintah daerah yang bertanggung jawab dalam mengelola administrasi kependudukan, seperti pendaftaran kelahiran, kematian, pernikahan, perceraian, dan 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.

Berdasarkan 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 belum melakukan perekaman dan memiliki E-KTP.

Program *Suling Sakti (Subuh Keliling Administrasi Terintegrasi)* adalah salah satu inovasi yang dicanangkan oleh Dispendukcapil Kabupaten Malang untuk meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan. Latar belakang pelaksanaan program ini dilatarbelakangi oleh kebutuhan akan akses yang lebih mudah dan cepat dalam pelayanan administrasi kependudukan, terutama bagi masyarakat yang berada di daerah terpencil 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, KK, akta kelahiran, dan dokumen lainnya.

Melihat situasi dan kondisi 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, dan 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 diharapkan dapat menjadi masukan penting bagi pemerintah daerah dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan publik serta memperluas jangkauan layanan agar lebih inklusif, merata, dan mampu menanggapi beragam kebutuhan masyarakat secara efektif.

Rumusan Masalah

Berdasarkan kajian yang dilakukan, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana kualitas pelayanan administrasi kependudukan pada inovasi program Suling Sakti (Subuh Keliling Sukseskan Administrasi Terintegrasi) yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang?

Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang dilakukan peneliti ialah untuk mendeskripsikan dan menganalisis kualitas pelayanan administrasi kependudukan pada Program Suling Sakti yang dilaksanakan oleh Dispendukcapil Kabupaten Malang.

Manfaat Penulisan

Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi secara teoritis sebagai sumber referensi bagi penelitian berikutnya serta memperluas pemahaman dalam bidang Administrasi Publik. Secara praktis, hasil penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan bagi para pembuat kebijakan di Kabupaten Malang dalam merancang dan mengembangkan inovasi pelayanan publik yang lebih efektif dan efisien, terutama dalam upaya peningkatan kualitas layanan administrasi kependudukan.

Tinjauan Pustaka **Penelitian Terdahulu**

1. Inovasi Layanan Kependudukan Dispendukcapil Melalui Program Jemput Bola Terpadu Di Kabupaten Sidoarjo oleh Heru Irianto, Susi Ratnawati dan Jusmitha Hartin. (2022).

Penelitian ini fokus pada program Jemput Bola Terpadu yang dikembangkan oleh Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo. Heru dan

rekan-rekannya menggunakan kerangka teori inovasi dari Everett M. Rogers (2003), yang mencakup lima aspek utama, yaitu Keuntungan Relatif (Relative Advantage), Kesesuaian (Compatibility), Tingkat Kerumitan (Complexity), Kemudahan untuk Dicoba (Triability), dan Kemudahan dalam Pengamatan (Observability). Temuan penelitian menunjukkan bahwa inovasi layanan yang diimplementasikan melalui program jemput bola terpadu oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo berhasil dengan baik. Hal ini dibuktikan melalui analisis terhadap keempat indikator yang digunakan dalam teori Rogers.

2. *Improving Public Services: Exploring Hybrid Population Administration Service Innovations in Malang Regency* oleh Afifuddin, Didik Supriyanto, Indra Kertati, Wahyu Wirasati dan Satriadi. (2023)

Penelitian ini menggarisbawahi pentingnya inovasi dalam sektor pelayanan publik serta menekankan strategi implementasi yang tepat guna meningkatkan mutu layanan administrasi kependudukan. Salah satu fokus utama dalam kajian ini adalah program inovatif "Suling Sakti" yang diterapkan di Kabupaten Malang. Program ini dirancang untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan pencatatan sipil tanpa harus hadir langsung di kantor layanan. Proses pengembangan program dilakukan melalui tiga tahapan utama: tahap redefinisi yang berfokus pada penentuan tujuan dan sasaran program, tahap klarifikasi yang mencakup penyempurnaan serta pengesahan kebijakan, dan tahap rutinisasi yang bertujuan untuk memasukkan program ke dalam kegiatan operasional sehari-hari. Temuan penelitian mengindikasikan bahwa keberhasilan pelaksanaan program sangat dipengaruhi oleh faktor kepemimpinan yang efektif, adanya dukungan kebijakan yang memadai, serta keterlibatan aktif dari masyarakat.

3. *Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Magelang* oleh Amar Khoerul Fahmil, Walentya Mustika Dewi, Catur Wulandari, Ghaziah Nurika Akhni. (2023).

Penelitian yang dilakukan oleh Amar dan tim menyoroti kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Magelang dengan menggunakan pendekatan teori Servqual (Service Quality). Hasilnya menunjukkan bahwa meskipun beberapa aspek pelayanan sudah baik, masyarakat masih menilai perlu adanya peningkatan, terutama dalam hal digitalisasi, fasilitas, dan kualitas sumber daya manusia.

4. *Penerapan Model Servqual (Service Quality) Dalam Pelayanan Publik: Studi Kasus Kantor*

Camat Lappariaja Kabupaten Bone oleh Ahmad Rosandi Sakir. (2024).

Penelitian ini membahas penerapan model Servqual dalam menilai pelayanan publik berdasarkan persepsi staf dan masyarakat. Hasilnya menunjukkan bahwa dari lima indikator Servqual, masih diperlukan perbaikan berkelanjutan di Kantor Kecamatan Lappariaja untuk meningkatkan kualitas layanan.

5. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Program Kendaraan Keliling Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat* oleh Rigita Suci Pramesty. (2024).

Penelitian ini mengkaji kualitas pelayanan publik dan tingkat kepuasan masyarakat di Kabupaten Bandung Barat, khususnya melalui Program Kendaraan Keliling yang diinisiasi oleh Disdukcapil. Program ini bertujuan mempermudah warga dalam mengurus dokumen kependudukan tanpa harus datang ke kantor. Penelitian juga menganalisis sejauh mana program tersebut berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dan efektivitas pelayanannya.

6. *Inovasi Pelayanan Aparatur Sipil Negara di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang Provinsi Jawa Timur* oleh Bayu Prima Harnanditya S. (2024).

Penelitian ini mengangkat fokus pada praktik inovasi pelayanan yang dilakukan oleh Aparatur Sipil Negara di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang, khususnya pada bidang inovasi dan pelayanan. Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk menggambarkan secara rinci bagaimana inovasi tersebut diimplementasikan. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi berbagai kendala yang dihadapi oleh ASN dalam merancang dan menerapkan inovasi pelayanan, serta menganalisis strategi dan upaya yang dijalankan oleh instansi terkait dalam mendorong pengembangan inovasi pelayanan publik di lingkup kedinasan tersebut.

Kajian Teori

Menurut Ibrahim (2008), Kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi yang bersifat dinamis, yang melibatkan berbagai elemen seperti produk, jasa, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan. Penilaian terhadap kualitas ini dilakukan secara langsung pada saat pelayanan publik tersebut diberikan kepada masyarakat.

Pada penelitian ini menganalisis kualitas pelayanan pada program suling sakti berdasarkan teori Servqual (Service Quality) yang dikemukakan oleh Zeithaml, Berry dan Parasuraman (1991).

"These measured perceptions of service quality for the organization in question, are then

compared against an organization that is "excellent." The resulting gap analysis may then be used as a driver for service quality improvement". Servqual adalah pendekatan empiris yang digunakan untuk mengukur dan meningkatkan kualitas layanan dengan membandingkan persepsi pelanggan terhadap layanan yang diterima dengan standar layanan ideal. Analisis kesenjangan ini membantu organisasi memahami kebutuhan pelanggan dan memperbaiki kualitas layanan secara berkelanjutan.

Kualitas pelayanan publik dalam model SERVQUAL (Service Quality) diukur melalui lima dimensi utama yang menjadi dasar penilaian kualitas pelayanan suatu organisasi. Berikut adalah penjelasan lengkap dari kelima dimensi tersebut:

1. *Tangible* (Bukti Fisik), Dimensi ini mencakup segala aspek yang dapat dilihat secara fisik oleh pelanggan, seperti tampilan fasilitas, peralatan yang digunakan dan kenyamanan lingkungan pelayanan. Selain itu, penampilan staf dan media komunikasi yang digunakan juga menjadi bagian penting dari dimensi ini.
2. *Reliability* (Keandalan), Keandalan berkaitan dengan kemampuan organisasi untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara konsisten, tepat waktu, dan akurat.
3. *Responsiveness* (Ketanggapan), Dimensi ini mengukur kesiapan dan kemampuan staf dalam merespons kebutuhan pelanggan.
4. *Assurance* (Jaminan), Jaminan mencakup menciptakan rasa aman serta kemampuan membangun kepercayaan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan.
5. *Empathy* (Kepedulian), Empati melibatkan perhatian yang diberikan kepada pelanggan, memahami kebutuhan mereka, dan memberikan layanan dengan penuh pengertian.

Metode Penelitian

Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dan bertujuan untuk menggambarkan kualitas pelayanan publik dengan mengacu pada analisis teori Servqual Zeithaml, yang diterapkan pada inovasi pelayanan administrasi kependudukan melalui program Suling Sakti oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang.

Jenis penelitian Kualitatif ini mengacu pada penelitian kualitatif yang dimaksud oleh Miles dan Huberman (dalam Safrudin et al., 2023). Jenis penelitian Kualitatif ini berdasar pada penelitian kualitatif yang dimaksud oleh Miles dan Huberman. Menurut Miles dan Huberman, seperti yang dijelaskan oleh para ahli, penelitian kualitatif memiliki empat ciri utama. Pertama, peneliti melakukan pengamatan langsung ke lapangan, yaitu dengan melakukan kontak intensif di

lingkungan nyata atau situasi kehidupan sehari-hari guna memahami fenomena secara mendalam. Kedua, penelitian ini bersifat holistik, di mana peneliti berupaya memperoleh pemahaman menyeluruh terhadap situasi yang diteliti, termasuk sudut pandang dan pengalaman partisipan. Ketiga, verifikasi menjadi bagian penting dalam proses penelitian, di mana temuan yang diperoleh sering kali dikonfirmasi kembali kepada partisipan untuk memastikan kebenaran dan menghindari kesalahpahaman. Keempat, penelitian kualitatif berfokus pada tindakan, yaitu memahami bagaimana orang bertindak dan alasan yang melatarbelakangi tindakan tersebut dalam konteks kehidupan mereka. Selain itu,

Fokus Penelitian

Fokus dari penelitian ini adalah untuk kualitas pelayanan publik pada program suling sakti atau subuh keliling Administrasi terintegrasi oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang. kualitas pelayanan publik yang diukur berdasarkan 5 indikator kualitas pelayanan teori servqual oleh Zeithaml yaitu, *Tangibles* (Bukti Fisik), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati).

Lokasi penelitian dan Subjek Penelitian

Penelitian ini mengambil lokasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang. Pemilihan lokasi tersebut didasarkan pada kesesuaian dengan fokus penelitian, yaitu menganalisis kualitas pelayanan publik dalam administrasi kependudukan melalui program Subuh Keliling Administrasi Terintegrasi. Oleh karena itu, dinas tersebut dianggap sebagai sumber informasi yang paling relevan untuk mendukung penelitian ini. Selain itu, peneliti memilih Lokasi dan situs ini Karena lokasi ini memberikan gambaran yang kompleks untuk semua data dan informasi yang peneliti butuhkan. Selain itu, lokasi dan situs ini memiliki program atau inovasi yang menarik untuk diteliti.

Berdasarkan fokus pada penelitian ini Subjek penelitian tertuju pada beberapa narasumber yaitu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang, Masyarakat Kabupaten Malang serta Dewan Masjid Indonesia (DMI) Kabupaten Malang.

Sumber Data

Data dalam penelitian ini terbagi menjadi dua, yaitu data primer yang dikumpulkan melalui observasi langsung dan wawancara dengan informan terkait, serta data sekunder yang berasal dari sumber seperti jurnal, buku, arsip resmi,

dokumen administratif, foto, dan penelitian sebelumnya yang relevan.

1. Data Primer

Pada penelitian ini data primer berasal dari subjek penelitian dan observasi secara langsung kemudian diolah kembali oleh penulis. Data primer diambil melalui proses wawancara dengan pihak-pihak terkait seperti Dispendukcapil Kabupaten Malang, Masyarakat, dan DMI Kabupaten Malang. Proses wawancara dilakukan dengan mengajukan pertanyaan relevan dengan penelitian, lama wawancara dengan narasumber berlangsung selama kurang lebih 2 – 3 Jam.

Sedangkan observasi awal oleh peneliti dilakukan pada tanggal 15 September 2024 di salah satu masjid di Kecamatan Kromengan pada saat Program Suling Sakti. Oleh karena itu, peneliti melakukan wawancara dengan beberapa narasumber yang relevan di Kabupaten Malang.

2. Data Sekunder

Data Sekunder pada penelitian ini berasal dari beberapa kajian pustaka buku-buku online (e-book), jurnal-jurnal terkait kualitas pelayanan, Teori Servqual, penelitian kualitatif dan bacaan lain yang relevan dengan penelitian ini.

Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini lebih fokus pada teknik pengumpulan data kualitatif. Dalam penelitian kualitatif, ada 3 elemen penting dalam pengumpulan data, yaitu:

1. Observasi

Observasi yang dilakukan adalah dengan melihat langsung aktivitas pada lokasi program suling sakti dilaksanakan. Peneliti melihat langsung aktivitas pada lokasi salah satu masjid di desa Kromengan dan mengikuti aktifitas Program subuh keliling bersama dengan bupati dan FORKOPIMDA Kabupaten Malang. Peneliti memulai observasi langsung pada tanggal 15 September 2024 bertepatan dengan pelaksanaan program Suling Sakti di Masjid Thoriqul Huda desa Kromengan, Kabupaten Malang.

2. Wawancara

Peneliti melakukan wawancara mendalam bersama Narasumber yaitu, Kepala dan staff dinas pencatatan sipil dan kependudukan kabupaten Malang, Pengurus DMI Kabupaten Malang dan masyarakat kabupaten Malang. Wawancara dilakukan di kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Malang serta mendatangi beberapa kediaman masyarakat di Kabupaten Malang untuk melakukan wawancara.

3. Dokumentasi

Dokumentasi pada penelitian ini dilakukan pada saat observasi di lokasi program suling sakti dilaksanakan dan pada saat wawancara bersama dengan ke empat narasumber. Dokumentasi pada penelitian ini berupa foto-foto pelaksanaan program suling sakti, foto fasilitas dan aktifitas pelayanan Administrasi kependudukan program suling sakti, dan rekaman wawancara bersama narasumber.

Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan analisis data oleh Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). dan Saldana, J. (2014). (Dalam Prakoso et al., 2021).

1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan di kantor Dispendukcapil Kabupaten Malang sebagai lokasi utama pelaksanaan program Suling Sakti, guna memperoleh informasi langsung terkait inovasi layanan yang menjadi fokus penelitian.

2. Kondensasi Data

Kondensasi data bertujuan menyederhanakan dan menyeleksi data agar lebih terfokus tanpa mengurangi maknanya. Data yang relevan diolah melalui pengkodean dan pengelompokan tema untuk memudahkan analisis, sesuai dengan model Miles dan Huberman.

3. Penyajian Data

Data disajikan secara sistematis melalui tabel, grafik, dan narasi untuk menggambarkan temuan terkait kualitas pelayanan publik dan pelaksanaan program Suling Sakti, agar mudah dipahami pembaca.

4. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Kesimpulan diambil berdasarkan analisis mendalam terhadap data, kemudian diverifikasi untuk memastikan keakuratan dan validitas, sehingga hasil penelitian dapat dipercaya dan dijadikan dasar kebijakan.

Keabsahan Data

Menurut Mekarisce, (2020) Dalam penelitian kualitatif, validitas data memegang peranan penting guna menjamin keandalan hasil penelitian. Untuk memperoleh tingkat kepercayaan tersebut, peneliti perlu menerapkan berbagai teknik, salah satunya adalah triangulasi data dengan cara membandingkan informasi yang diperoleh dari berbagai sumber atau metode yang berbeda.

Pada penelitian ini, peneliti melaporkan kualitas pelayanan pada program Suling Sakti, peneliti perlu membuktikan ini melalui wawancara dengan masyarakat, observasi langsung terhadap pelaksanaan program, dan analisis dokumen terkait. Dengan begitu, laporan penelitian mencerminkan

apa yang benar-benar dirasakan dan dialami oleh masyarakat serta pelaksana program di lapangan. Upaya ini memastikan bahwa hasil penelitian tidak hanya akurat tetapi juga relevan dan dapat dipertanggungjawabkan.

Untuk memastikan data yang disajikan *credible*, peneliti menggunakan teknik triangulasi data. Triangulasi adalah Teknik yang banyak digunakan dalam penelitian kualitatif untuk meningkatkan kredibilitas data.

Triangulasi bertujuan memverifikasi temuan penelitian dengan menggunakan berbagai pendekatan, sumber, atau perspektif. Dimana, peneliti membandingkan dan mengintegrasikan informasi dari berbagai sudut pandang, peneliti dapat memastikan bahwa data yang diperoleh lebih akurat, valid, dan dapat dipercaya. Jenis-Jenis Triangulasi:

1. Triangulasi Sumber, Membandingkan informasi yang diperoleh dari berbagai sumber data, seperti: Wawancara dengan narasumber yang berbeda (misalnya, masyarakat pengguna layanan, pegawai program, dan pemimpin Dinas Kependudukan).
2. Triangulasi Teknik, Menggunakan berbagai teknik atau metode pengumpulan data, seperti wawancara, observasi, dan analisis dokumen. Pada data tentang kepuasan masyarakat terhadap Program Suling Sakti dapat diperoleh melalui wawancara langsung, pengamatan perilaku di kantor pelayanan, dan dokumen pendukung lain

Pembahasan

Inovasi program Suling Sakti ini merupakan terobosan dalam layanan administrasi kependudukan yang diluncurkan pada tahun 2022 lahirnya inovasi baru bernama Suling Sakti yang juga merupakan program perkembangan dari program Jebol Anduk oleh Dispendukcapil Kabupaten Malang. Program ini bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam mengurus dokumen-dokumen penting. Layanan ini mengadopsi konsep jemput bola dengan menggunakan mobil pelayanan keliling yang beroperasi setiap hari Minggu subuh, bertepatan dengan kegiatan subuh keliling yang rutin dilakukan oleh Bapak Bupati Malang.

Dengan adanya inovasi ini, masyarakat tidak lagi harus datang langsung ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) untuk mengurus berbagai dokumen kependudukan. Setelah selesai melaksanakan sholat subuh berjamaah, mereka dapat langsung mengajukan permohonan dan memperoleh dokumen yang dibutuhkan. Beberapa dokumen yang dapat diurus melalui layanan ini antara lain pencetakan KTP elektronik, KIA, KK, Akta Kelahiran, Akta Kematian, serta surat pindah domisili.

Keunggulan utama dari layanan ini adalah sistem *one day service*, di mana seluruh proses administrasi dilakukan dalam satu hari. Hal ini memungkinkan masyarakat untuk kembali ke rumah dengan dokumen yang telah selesai diproses tanpa harus menunggu lama atau datang kembali di hari lain.

Pelaksanaan kegiatan Subuh Keliling ini telah disusun dalam bentuk jadwal yang mencakup berbagai lokasi di wilayah Kabupaten Malang. Jadwal ini dibuat dengan mempertimbangkan berbagai aspek, termasuk penyebaran geografis wilayah, kapasitas tempat ibadah, serta keterjangkauan bagi masyarakat luas. Setiap lokasi yang dipilih menjadi tempat pelaksanaan Subuh Keliling memiliki karakteristik yang beragam, baik dari segi jumlah jamaah, tingkat partisipasi masyarakat, maupun kondisi infrastruktur masjid setempat.

Sebuah inovasi terutama dalam inovasi pelayanan publik seperti program Suling Sakti tentunya memiliki kelebihan dan kekurangan dalam pelaksanaannya. Oleh karena itu, untuk mengoptimalkan pelaksanaan program tersebut dan mendapatkan target yang diinginkan yaitu pelayanan publik yang berkualitas sehingga diperlukannya tolak ukur dalam menilai pelayanan publik. pada program Suling Sakti oleh dispendukcapil Kabupaten Malang kualitas pelayanan diukur melalui indikator indikator kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Zeithaml, dkk yang diuraikan sebagai berikut.

1. Dimensi *Tangible* (Bukti Fisik)

Sebagaimana yang dijelaskan oleh Zeithaml, Berry, dan Parasuraman (1990:23) bahwa dimensi *tangible* (bukti fisik) ini mencakup seluruh aspek yang dapat diamati secara langsung oleh pengguna layanan, termasuk kondisi fasilitas, peralatan yang digunakan, serta kenyamanan lingkungan pelayanan. Selain itu, penampilan petugas dan media informasi yang digunakan juga menjadi elemen penting dalam dimensi ini.

Fasilitas pelayanan administrasi kependudukan pada program ini secara umum telah memenuhi standar yang cukup baik, agar masyarakat memiliki kemudahan dalam mengakses layanan. Namun, berdasarkan hasil wawancara dan observasi langsung, pemenuhan fasilitas tersebut belum sepenuhnya memadai. Salah satu kendala yang ditemukan adalah terbatasnya jumlah kursi di ruang tunggu, yang menyebabkan beberapa pemohon harus berdiri, terutama saat terjadi lonjakan pengunjung.

Hal ini menunjukkan bahwa aspek sarana dan prasarana memang tersedia, namun masih ada catatan penting terkait kenyamanan dan kesiapan dalam menghadapi peningkatan jumlah pemohon. Dalam dimensi *tangible*, yang

menekankan pada keberadaan fasilitas fisik seperti teknologi, kendaraan operasional, ruang pelayanan yang nyaman, dan sarana pendukung lainnya, sebagian besar sudah terpenuhi. Meski demikian, beberapa fasilitas belum diperhatikan secara optimal oleh Dispendukcapil maupun pihak terkait.

Aspek petugas juga menjadi indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan Dispendukcapil Kabupaten Malang. Penampilan dan profesionalisme petugas tercermin dari penggunaan seragam, sikap dalam melayani, serta prioritas mereka terhadap kepentingan masyarakat. Petugas program Suling Sakti umumnya telah memenuhi standar, dengan tugas yang jelas, mulai dari sopir, operator, hingga petugas KTP, KIA, dan akta.

Kepala Dispendukcapil dan pejabat terkait juga kerap terlibat langsung sebagai bentuk komitmen terhadap pelayanan. Meski begitu, ditemukan perbedaan antara data petugas yang dilaporkan dan jumlah sebenarnya di lapangan, yang kadang kurang dari 10 orang. Hal ini menunjukkan bahwa profesionalisme petugas sudah cukup baik, tetapi aspek jumlah personel masih perlu disesuaikan dengan kebutuhan di tiap lokasi agar pelayanan tetap optimal.

Selain itu, Penggunaan media informasi dalam program Suling Sakti telah mendukung peningkatan pelayanan melalui berbagai saluran, seperti media sosial Dispendukcapil, pamflet, serta pengumuman di masjid melalui kerja sama dengan DMI dan Forkompim. Strategi ini terbukti efektif, terutama bagi masyarakat yang aktif dalam kegiatan keagamaan. Namun, masih ditemukan masyarakat yang belum mengetahui program ini karena tidak terjangkau oleh kanal informasi yang digunakan. Penyebaran informasi masih terfokus di lingkungan masjid dan belum merata ke seluruh lapisan masyarakat. Oleh karena itu, meskipun pemanfaatan media sudah cukup baik, perlu perluasan saluran informasi dan pendekatan komunikasi yang lebih inklusif, seperti memanfaatkan platform digital yang lebih luas.

Secara keseluruhan, pemenuhan dimensi *tangible* dalam program Suling Sakti tergolong cukup baik. Fasilitas pelayanan, profesionalisme petugas, dan media informasi sudah tersedia dan berfungsi, meskipun masih terdapat beberapa catatan perbaikan, terutama terkait ketersediaan kursi, jumlah petugas di lapangan, dan pemerataan informasi kepada seluruh masyarakat.

2. Dimensi *Reliability* (Keandalan)

Dalam kualitas pelayanan, dimensi *reliability* pada teori *servqual* memperhatikan beberapa aspek sebagai penilaian apakah

program ini sudah berkualitas atau belum. Sama halnya dengan dimensi dimensi lain. Dimensi *reliability* sangat penting untuk melihat bagaimana kualitas suatu pelayanan yang para petugas berikan kepada masyarakat penerima layanan. Dimensi *reliability* (Keandalan) mengacu pada Kemampuan penyedia layanan untuk memberikan layanan yang tepat waktu, konsisten, dan akurat, sesuai dengan yang dijanjikan, menjadi fokus dimensi *Reliability* (Keandalan). Agar menjamin masyarakat memperoleh dokumen dengan tepat, benar, dan sesuai dengan standar pelayanan administrasi kependudukan.

Program Suling Sakti terbukti tepat waktu dengan menerapkan sistem Pelayanan sehari, seluruh proses administrasi kependudukan diselesaikan dalam satu hari. Pelayanan dimulai setelah Subuh Keliling, dengan kesiapan petugas yang telah mempersiapkan peralatan sejak dini hari guna menghindari antrean. Meskipun jumlah pemohon tinggi, layanan tetap berjalan optimal berkat sistem yang terstruktur. Dari segi konsistensi, program ini menerapkan SOP yang seragam di semua lokasi, termasuk pedesaan, sehingga memastikan pelayanan yang adil, setara, dan tidak diskriminatif. Akurasi data juga menjadi perhatian utama, kesalahan pencatatan akibat human error masih bisa terjadi.

Oleh karena itu, Program Suling Sakti belum sepenuhnya berhasil memenuhi dimensi *reliability* dalam model *servqual*. Implementasi sistem *one day service* memang telah menunjukkan ketepatan waktu layanan, konsistensi layanan didukung oleh standar operasional yang seragam, dan akurasi data terus meningkat berkat penggunaan teknologi dan evaluasi berkelanjutan. Akan tetapi masih ada beberapa masalah dengan akurasi data, keakuratan data dalam Administrasi kependudukan sangat penting sehingga jika ada kesalahan data maka dapat dianggap fatal.

Meskipun demikian dari analisis peneliti mendapati bahwa pada program Suling Sakti dispendukcapil kabupaten Malang terus melakukan evaluasi berkala tiap tahunnya, hal ini terbukti dengan perbandingan hasil wawancara narasumber pengguna layanan pada Tahun 2022 yang mendapati masalah pada dokumen yang diurus dengan narasumber pengguna layanan Tahun 2023 yang memberikan respon baik untuk program ini. Selain itu, program ini memberikan manfaat besar bagi masyarakat dalam meningkatkan aksesibilitas dan efisiensi layanan administrasi kependudukan. Tentunya dengan lebih banyak perbaikan dan inovasi, kualitas layanan kependudukan di Kabupaten Malang dapat ditingkatkan lebih lanjut.

3. Dimensi *responsiveness* (ketanggapan)

Dalam perspektif teori *servqual* dimensi *responsiveness* (ketanggapan) Merujuk pada kapasitas petugas untuk memberikan bantuan secara cepat serta menangani kendala yang dihadapi pemohon, hal ini mencerminkan bagaimana pemohon memandang aspek kecepatan dan kesiapan petugas dalam merespons permintaan layanan. Oleh karena itu, pada dimensi ini kualitas pelayanan mencakup 3 aspek penting yang mewakili dimensi ini yaitu, aspek kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan, aspek kesiapan petugas, dan akses pelayanan. Pada program Suling Sakti, aspek ketanggapan diwujudkan melalui penyediaan layanan yang responsif terhadap kebutuhan administrasi kependudukan masyarakat.

Dalam dimensi *responsiveness*, program Suling Sakti Dispendukcapil Kabupaten Malang menunjukkan tingkat ketanggapan yang cukup baik dalam memberikan layanan administrasi kependudukan. Kecepatan petugas dalam menangani permohonan, seperti pengurusan Kartu Keluarga yang rata-rata selesai dalam lima menit, mencerminkan pelayanan yang cepat dan tepat. Meski demikian, terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi durasi layanan, seperti kesalahan data, banyaknya pemohon, dan tingkat kompleksitas dokumen, sehingga diperlukan peningkatan sistem verifikasi dan manajemen antrian. Di sisi lain, kesiapan petugas dalam merespons kendala juga dinilai cukup baik. Petugas memberikan arahan dan solusi terhadap permasalahan yang dihadapi masyarakat, meskipun beberapa warga masih mengalami kebingungan terkait prosedur. Oleh karena itu, perlu penguatan sosialisasi agar pemahaman masyarakat meningkat.

Selain itu, aspek kemudahan akses juga menjadi sorotan utama dalam program ini. Melalui layanan keliling yang diadakan dua kali seminggu, program ini memudahkan masyarakat, terutama di wilayah terpencil, untuk mendapatkan layanan tanpa perlu datang langsung ke kantor Dispendukcapil. Pendekatan jemput bola ini terbukti meringankan beban warga maupun aparat desa, serta memastikan layanan menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Dengan demikian, dimensi *responsiveness* dalam program Suling Sakti telah terpenuhi dengan baik, meskipun masih ada ruang untuk optimalisasi dalam hal sosialisasi dan penyesuaian jumlah petugas saat lonjakan pemohon terjadi.

4. Dimensi *Assurance* (Jaminan)

Dalam kualitas pelayanan model *servqual*, dimensi *Assurance* (Jaminan) mengacu pada jaminan dan kepercayaan yang diberikan penyedia layanan kepada pengguna layanan

publik. Untuk layanan publik, dimensi *Assurance* (Jaminan) mencakup beberapa aspek Kompetensi, kesopanan dan keramahan, Kredibilitas, Keamanan, dan Pengetahuan. Dari kelima aspek tersebut penulis mengambil satu aspek yaitu aspek keamanan yang dianggap relevan dengan pelayanan Administrasi kependudukan pada program suling sakti.

Hasil analisis menunjukkan aspek jaminan keamanan belum sepenuhnya terpenuhi. Hal ini dikarenakan, meskipun prosedur standar telah diterapkan dalam administrasi kependudukan, aspek jaminan keamanan masih menghadapi tantangan. Kurangnya literasi digital di kalangan masyarakat serta keterbatasan akses terhadap perangkat teknologi menyebabkan sebagian data masih harus diinput secara manual sebelum dimasukkan ke dalam sistem digital. Hal ini berpotensi menimbulkan risiko kesalahan atau kebocoran data.

Selain itu, narasi tidak memberikan informasi rinci mengenai penerapan protokol keamanan siber, seperti enkripsi atau kebijakan akses data bagi petugas. Dengan demikian, meskipun sistem digital telah diterapkan, jaminan keamanan data dalam program Suling Sakti masih perlu diperkuat melalui peningkatan literasi digital, penguatan infrastruktur keamanan, serta penerapan kebijakan perlindungan data yang lebih ketat.

5. Dimensi *empathy* (kepedulian)

Dalam pelaksanaan program suling sakti pada dimensi ini menilai dua aspek penting yang dianggap mewakili penilaian dari dimensi *empathy* (kepedulian) yaitu, perhatian petugas terhadap kondisi masyarakat dan pelayanan yang ramah dan tidak berbelit-belit.

Hasil analisis menunjukkan bahwa program Suling Sakti telah mencerminkan aspek empati dalam SERVQUAL, terutama dalam upaya memahami dan menyesuaikan pelayanan dengan kebutuhan masyarakat. Program ini dirancang untuk menjangkau kelompok yang kesulitan mengakses layanan kependudukan, terutama lansia, dengan memanfaatkan lokasi strategis seperti masjid yang sering mereka kunjungi. Meskipun terdapat kendala seperti kurangnya pemahaman masyarakat terhadap prosedur pelayanan dan lamanya waktu tunggu, pemerintah dan Dispendukcapil Kabupaten Malang telah menunjukkan kepedulian dengan menghadirkan berbagai solusi. Penyediaan fasilitas penunjang seperti kursi tunggu, penugasan petugas yang berpengalaman, serta penerapan komunikasi yang responsif, mencerminkan upaya untuk menciptakan pelayanan yang lebih nyaman dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Kehadiran tim kesehatan juga menjadi bentuk perhatian

terhadap kesejahteraan penerima layanan, khususnya lansia.

Dalam pelaksanaan program suling sakti, hasil analisis menunjukkan bahwa adanya upaya Dispendukcapil Kabupaten Malang dalam memberikan pelayanan yang lebih ramah dan mudah diakses oleh masyarakat. Dengan adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) yang diterapkan. Pendekatan ini mencerminkan kepedulian petugas dalam memastikan bahwa setiap individu, termasuk kelompok rentan seperti lansia dan penyandang disabilitas, mendapatkan pelayanan yang optimal. Namun, dalam implementasinya, masih terdapat tantangan teknis yang menghambat efektivitas pelayanan. Salah satu kendala yang ditemukan adalah kesalahan input data yang menyebabkan masyarakat harus kembali ke Dispendukcapil untuk melakukan perbaikan, sehingga menambah beban administratif bagi mereka. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun sistem pelayanan telah dirancang untuk lebih efisien, masih diperlukan perbaikan dalam aspek ketepatan data dan sosialisasi prosedur agar masyarakat dapat memahami dengan lebih baik persyaratan yang harus dipenuhi.

Berdasarkan hasil analisis dari kedua aspek dari dimensi *empathy* jika digabungkan dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan kedua aspek tersebut sudah memenuhi kriteria dimensi *empathy* sebagai tolak ukur kualitas pelayanan publik pada program suling sakti. program Suling Sakti telah mencerminkan dimensi *Empathy* dalam teori *servqual* dengan memberikan pelayanan yang lebih dekat, ramah, dan tidak berbelit-belit. Meskipun demikian, peningkatan dalam aspek ketepatan data serta sosialisasi prosedur masih diperlukan agar pelayanan dapat berjalan lebih efisien dan memenuhi ekspektasi masyarakat secara optimal.

Kesimpulan

Program Suling Sakti adalah inovasi layanan administrasi kependudukan berbasis jempot 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, dimensi *tangible* dalam Program Suling Sakti sudah terpenuhi, namun belum sepenuhnya memadai. Fasilitas dan sarana mendukung, tetapi keterbatasan dan jumlah petugas yang tidak sebanding dengan pemohon masih menimbulkan antrean. Penyebaran informasi pun belum efektif, sehingga evaluasi berkelanjutan diperlukan. Pada dimensi *reliability*, pelayanan cukup cepat dan konsisten berkat SOP yang jelas,

namun masih terkendala akurasi data akibat human error, sehingga peningkatan ketelitian menjadi penting. Dimensi *responsiveness* menunjukkan petugas cukup tanggap, namun perlu peningkatan kapasitas untuk menghadapi keluhan dan permintaan yang beragam. Sementara itu, dimensi *assurance* masih lemah karena keamanan data belum terjamin akibat sistem manual, sehingga penguatan sistem keamanan menjadi prioritas. Dalam dimensi *empathy*, petugas sudah menunjukkan kepedulian melalui percepatan layanan, namun evaluasi tetap diperlukan agar pelayanan lebih inklusif dan menjangkau semua kalangan.

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. 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.

Saran

Berdasarkan hasil yang diperoleh, Dispendukcapil Kabupaten Malang dapat melakukan sejumlah langkah untuk meningkatkan optimalisasi 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.

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>
- 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
- Engkus, A. R. A., & , Alliadzar Hanif, A. T. F. (2021). Buku Mewujudkan GG melalui Pelayanan Publik. *Dialektika*, 19(1), 1–361.
- Fahmi, A. K., Dewi, W. M., Wulandari, C., & Akhni, G. N. (2023). Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Magelang. *Jurnal Desentralisasi dan Kebijakan Publik (JDKP)*, 4(2).
- 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.
- Irianto, H., Ratnawati, S., & Hartin, J. (2022). Inovasi Layanan Kependudukan Dispendukcapil Melalui Program Jemput Bola Terpadu Di Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Administrasi Publik Dan Ilmu Komunikasi*, 9(2), 145–150. <https://doi.org/10.55499/intelektual.v9i2.81>
- 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>
- 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).
- 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%0Ahttps://ejurnal.darmaagung.ac.id/index.php/jurnaluda/article/download/4161/3763>
- Semiawan, C. R. (2010). *Metode penelitian kualitatif*. Grasindo.
- Wakhid, A. A. (2017). Reformasi Pelayanan Publik Di Indonesia. *Jurnal TAPIS*, 01(14), 53–59.
- 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>

Website

- 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/](https://e-database.kemendagri.go.id/)