

Kualitas pelayanan publik pada Dinas Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta

Ita Nugrahini*, Cicilia Dyah Sulistyaningrum, Muhammad Choerul Umam

Pendidikan Administrasi Perkantoran , Universitas Sebelas Maret, Surakarta, Indonesia

Email: itanugrahini19@gmail.com

Abstrak

Pelayanan publik merupakan upaya yang diberikan oleh kelompok birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat untuk mencapai tujuan tertentu. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui : 1) Kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta, 2) Faktor pendukung dan penghambat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta, 3) Upaya mengatasi hambatan atau faktor penghambat dalam pelaksanaannya pelayanan publik pada Dinas Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan analisis model interaktif dengan tahapan: 1) pengumpulan data, 2) reduksi data, 3) penyajian data, dan 4) penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) Kualitas pelayanan publik sudah menerapkan 5 dimensi kualitas pelayanan, namun terdapat beberapa indikator yang belum sesuai dengan harapan masyarakat, 2) Terdapat faktor pendukung penyelenggaraan pelayanan antara lain a) sarana dan alat pendukung, b) adanya layanan secara online, c) dukungan motivasi kerja antar pegawai. Faktor penghambat penyelenggaraan pelayanan antara lain a) masyarakat belum mengetahui layanan online, b) jaringan internet tidak stabil, c) pelayanan online sering mengalami gangguan, d) Aplikasi “Dukcapil dalam Genggaman” hanya dapat diunduh di PlayStore , 3) Upaya yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta dalam mengatasi kendala tersebut antara lain: a) sosialisasi kepada pengguna jasa terkait pelayanan online melalui aplikasi “Dukcapil dalam Genggaman”, b) peningkatan jaringan internet, c) perbaikan dan pengembangan aplikasi “Dukcapil dalam Genggaman”.

Kata kunci: layanan masyarakat; mutu; sosialisasi

Abstract

Public service is an effort given by the bureaucratic group to provide assistance to the community to achieve certain goals. This study aims to determine: 1) Service quality of the Surakarta City Population Administration and Civil Registration Service, 2) Supporting and inhibiting factors of the Surakarta City Population Administration and Civil Registration Service, 3) Efforts to overcome obstacles or inhibiting factors in the implementation of public services at the Population Administration Service. and Civil Registration of Surakarta City. The research method used is descriptive qualitative with a case study approach. Data collection was done by interview, observation, and documentation. The data analysis technique used interactive model analysis with the stages: 1) data collection, 2) data reduction, 3) data presentation, and 4) drawing

* Corresponding author

Citation in APA style: Nugrahini, I., Sulistyaningrum, C. D., Umam, M. C. (2023). Kualitas pelayanan publik pada Dinas Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta. *Jurnal Informasi dan Komunikasi Administrasi Perkantoran*, 7(3), 262-267. <https://dx.doi.org/10.20961/jikap.v7i3.62013>

conclusions. The results of the study show that: 1) The quality of public services has implemented 5 dimensions of service quality, but there are several indicators that are not in accordance with community expectations, 2) There are supporting factors for the implementation of services, including a) support facilities and tools, b) the existence of services online, c) support for work motivation among employees. Inhibiting factors in the implementation of services include a) the public does not know about online services, b) unstable internet network, c) online services that often experience interruptions, d) "Dukcapil in the Grip" application can only be downloaded on the PlayStore, 3) Efforts made by the Population Administration and Civil Registration Office of Surakarta City in dealing with these obstacles include: a) socialization to service users related to online services through "Dukcapil in the Grip" application, b) internet network improvement, c) repair and development of the "Dukcapil in the Grip" application.

Keywords: public service; quality; socialization

Received June 14, 2022; Revised August 18, 2022; Accepted April 29, 2023; Published Online May 02, 2023

Pendahuluan

Peraturan perundang-undangan mengatur pemberian hak-hak dasar kepada warga negara dan masyarakat berdasarkan kebutuhan dan kepentingannya. Sebagai abdi negara, tugas pokok aparatur yaitu memberikan pelayanan kepada pengguna layanan (masyarakat). Sebagaimana tercantum dalam UUD 1945, negara harus ada untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara dalam rangka memajukan kesejahteraan warga negara, mencerdaskan masyarakat, dan melaksanakan ketertiban di tanah air maupun dunia yang berdasarkan kemerdekaan serta keadilan sosial. Tolak ukur penyelenggaraan pelayanan dan penilaian mutu merupakan janji dan kewajiban kepada masyarakat dalam konteks pelayanan yang dapat dijangkau dengan mudah, cepat serta terukur yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan. Sesuai dengan ketentuannya, menyediakan semua layanan dasar yang dibutuhkan masyarakat (Hayat, 2017). Sudah menjadi tanggung jawab pemerintah, sebagai penyedia layanan publik, untuk menyediakan layanan berkualitas tinggi. Sejauh mana anggota masyarakat senang dengan pelayanan yang mereka terima merupakan indikator yang baik dari kualitas pelayanan publik. Keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan berwujud merupakan contoh dari lima dimensi kualitas pelayanan publik yang menjadi sebuah tolak ukur dalam memberikan pelayanan yang memenuhi harapan masyarakat.

Menurut Keputusan Menteri No. 58 Tahun 2005 tentang Pemberdayaan Aparatur Negara, jenis pelayanan yang akan diberikan diklasifikasikan menurut sifat dan sifat kegiatan dan produk jasa yang akan dihasilkan. Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Daerah dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang memiliki tugas melapor serta bertanggung jawab kepada Kepala Daerah melewati Sekretaris Daerah. Dinas Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta merupakan tempat untuk proses pembuatan dokumen administrasi kependudukan ataupun pencatatan sipil. Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselenggarakan dengan dua cara yaitu *offline* dan *online*. Dalam pelaksanaannya masih ada banyak permasalahan terutama pada pelayanan *online* yaitu aplikasi "Dukcapil Dalam Genggaman" hanya tersedia pada *platform android*, dan juga penggunaan aplikasi yang masih sering *error*. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta dalam memberikan pelayanan masih jauh dari harapan masyarakat, terbukti dari kendala-kendala tersebut. Instansi pemerintah pusat dan daerah, serta Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atau Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), memberikan pelayanan publik dalam rangka memenuhi tuntutan masyarakat (Maryam, 2016).

Selain itu, pelayanan publik berarti memberikan pelayanan (melayani) kebutuhan masyarakat pengguna layanan yang berkepentingan pada suatu organisasi tertentu, sesuai dengan aturan dan pedoman yang telah ditetapkan (Sinambela dkk., 2011). Tjiptono (2011) mengutip Parasuraman yang mengatakan bahwa ada lima dimensi utama kualitas pelayanan yang dapat mengukur mengenai kualitas pelayanan. Dimensi Reliabilitas (*Reliability*) merupakan kemampuan suatu instansi atau perusahaan untuk memberikan layanan yang tepat untuk pertama kali tanpa suatu kesalahan dan memberikan layanannya tepat waktu sesuai dengan jam operasional layanan. Dimensi Daya Tanggap

(*Responsivness*) merupakan suatu kemampuan penyedia layanan untuk membantu pengguna layanan dalam merespon semua permintaan atau keluhan secara tepat, cepat dan tanggap. Dimensi Jaminan (*Assurance*) merupakan suatu perilaku penyedia layanan yang mampu menumbuhkan kepercayaan pengguna layanan terhadap suatu instansi dan dapat menciptakan rasa aman bagi pengguna layanan. Dimensi Empati (*Emphaty*) merupakan penyedia layanan dapat memahami semua masalah para pengguna layanan dan bertindak demi kepentingan pengguna layanan serta melayani dengan memberikan kenyamanan. Dimensi Berwujud (*Tangible*) merupakan berkaitan dengan fasilitas fisik (kenampakan langsung) suatu instansi, peralatan atau perlengkapan yang lengkap untuk mendukung proses pelayanan, adanya kebersihan didalam gedung, serta pegawai yang berpenampilan baik dan rapi. Standar pelayanan publik merupakan ukuran yang dibakukan dalam pelaksanaan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib dilaksanakan oleh penyedia pelayanan dan menjadi sebuah pedoman untuk pengguna layanan dalam proses pengajuan permohonan serta sebagai alat kontrol masyarakat pengguna layanan terhadap kinerja penyedia pelayanan (Hardiyansyah, 2011).

Penelitian ini penting dilakukan karena Dinas Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta merupakan pelaksana otonomi daerah yang melaksanakan urusan di bidang kependudukan dalam keberjalanannya melakukan pelayanan publik untuk masyarakat kota Surakarta sehingga peneliti berusaha mengkaji pelayanan publik baik dilakukan secara *offline* ataupun *online*. Penelitian lain tentang pelayanan publik biasanya berfokus pada pelayanan *offline*, pada kenyataannya seiring perkembangan zaman kantor pelayanan pada pemerintahan seperti Dinas Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah menjalankan pelayanan *online* baik menggunakan *website*, *whatsapp* ataupun aplikasi pada *handphone*. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang peneliti lakukan, ditemui permasalahan yang menghambat dalam pelayanan publik yaitu: 1) Masyarakat yang masih belum mengetahui pelayanan secara online menggunakan aplikasi "Dukcapil Dalam Genggaman", 2) Jaringan internet yang tidak stabil, 3) Pelayanan online melalui aplikasi "Dukcapil Dalam Genggaman" dalam penggunaannya sering mengalami gangguan atau error, 4) Aplikasi "Dukcapil Dalam Genggaman" hanya bisa di *download* pada *PlayStore*. Berdasarkan permasalahan diatas, terdapat beberapa rumusan yang telah disusun peneliti, yaitu: 1) Bagaimana kualitas pelayanan publik di Dinas Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta, 2) Apa yang menjadi faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta, 3) Bagaimana upaya yang dilakukan untuk mengatasi faktor penghambat dalam pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan publik, faktor pendukung dan penghambat pelayanan publik serta upaya dalam mengatasi hambatan pelayanan publik pada Dinas Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta.

Metode Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Dinas Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta yang beralamat di Jl. Jend. Sudirman No.2, Kampung Baru, Kecamatan Pasar Kliwon, Kota Surakarta 57133. Metode deskriptif kualitatif dan studi kasus digunakan dalam penelitian ini. *Purposive sampling* dan *snowball sampling* adalah metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini.

Agar data yang diperoleh menjadi lebih beragam peneliti memadukan beberapa teknik pengumpulan data yaitu wawancara, observasi, dan analisis dokumen. Untuk menguji keabsahan data, peneliti menggunakan uji validitas data dengan triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Teknik analisis data menggunakan analisis model interaktif, dimana data yang akan diperoleh dan disajikan apa adanya untuk memperoleh fakta dilapangan dengan tahapan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Identifikasi masalah, penetapan fokus penelitian, pengumpulan data, analisis data dan pelaporan hasil penelitian merupakan langkah-langkah dalam proses penelitian yang berujung pada laporan.

Hasil dan Pembahasan

Hasil penelitian

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta menggunakan lima dimensi

kualitas pelayanan publik yang dikemukakan Parasuraman, sebagaimana dikutip Tjiptono (2011) mengukur kualitas pelayanannya yaitu Dimensi *Reliability* (kehandalan), Dimensi *Responsivness* (ketanggapan), Dimensi *Assurance* (jaminan), Dimensi *Emphaty* (empati) dan Dimensi *Tangible* (berwujud). Dimensi *Reliability* bisa diartikan kemampuan instansi untuk memberikan layanan yang dijanjikan tepat waktu dan dengan cara yang memuaskan dimensi *Reliability*. Pelaksanaan pelayanan dalam dimensi ini diketahui bahwa dalam hal kecermatan dan ketetapan pegawai masih belum sepenuhnya tepat, karena terdapatnya beberapa kesalahan, semua pegawai memiliki keahlian dan kemampuan dalam penggunaan alat bantu pelayanan serta Dinas Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta mempun standar pelayanan yang jelas.

Dimensi *Responsivness* yaitu ketanggapan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat sesuai jangka waktu dalam standar pelayanan. Pelaksanaan pelayanan dalam dimensi ini diketahui bahwa petugas kurang tanggap dalam merespon keluhan pengguna layanan secara *online* dan juga aplikasi hanya bisa di *install* pada *handphone* tertentu, tidak semua keluhan direspon dengan baik, pelayanan secara *offline* dilaksanakan secara cepat namun pelayanan *online* masih kurang cepat, pelayanan sudah dilakukan dengan tepat waktu sesuai dengan jam operasional. Dimensi *Assurance*, merupakan upaya perlindungan masyarakat, yaitu waktu pelayanan, komunikasi pegawai dengan pengguna layanan berjalan dengan mudah dan tidak berbelitbelit, pegawai selalu menjawab pertanyaan pengguna layanan dengan baik, serta pelayanan dilaksanakan tanpa dipungut biaya apapun. Dimensi *Emphaty* dengan menempatkan diri pada posisi pengguna jasa agar lebih memahami bagaimana rasanya menjadi pengguna jasa. Setiap orang yang bekerja di kantor ini dikenal ramah, peduli dengan kebutuhan masyarakat yang dilayaninya, dan sopan. Dimensi *Tangible* yaitu suatu peralatan, fasilitas fisik, serta personal dan media komunikasi dalam pelayanan. Pelaksanaan pelayanan dalam dimensi ini diketahui bahwa sarana prasarana sudah baik, semua pegawai mempunyai kedisiplinan yang tinggi, adanya kemudahan dalam pelayanan, serta adanya alat bantu untuk mendukung dalam proses pelayanan.

Faktor pendukung dalam proses pelayanan pada Dinas Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta yaitu adanya beberapa fasilitas dan alat bantu, disediakannya pelayanan secara *online* dengan aplikasi “Dukcapil Dalam Genggaman” atau whatsapp dan juga dukungan semangat atau motivasi kerja antar pegawai satu dengan yang lain. Faktor penghambat dalam proses pelayanan di Dinas Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta yaitu masyarakat masih belum mengetahui pelayanan secara *online* menggunakan “Aplikasi Dukcapil Dalam Geggaman”, jaringan internet yang tidak stabil, pelayanan *online* melalui “Dukcapil Dalam Genggaman” dalam penggunaannya masih sering mengalami gangguan, aplikasi “Dukcapil Dalam Genggaman” hanya bisa di *download* pada *PlayStore*. Upaya Dinas Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta terhadap hambatan dalam proses pelayanan yaitu sosialisasi ke pengguna layanan terkait pelayanan *online* melalui “Dukcapil Dalam Genggaman”, perbaikan jaringan internet, serta pengembangan dan perbaikan aplikasi “Dukcapil Dalam Genggaman”.

Pembahasan

Kehandalan telah dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surakarta, namun beberapa indikatornya belum memenuhi harapan pengguna jasa. Dinas Administrasi Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surakarta mempunyai standar pelayanan yang jelas yang memastikan seluruh pegawai dapat menggunakan alat bantu pelayanan sesuai dengan tingkat keterampilan yang dibutuhkan masyarakat. Harapan pengguna jasa akan ketepatan dan keuletan dalam melayani belum terpenuhi dalam hal penilaian kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan dalam pelayanan publik harus didasarkan pada model kualitas pelayanan bersyarat, dimana pelayanan diberikan sesuai dengan ketersediaan dan kemampuan penyedia dan penerima layanan dengan tetap berpegang pada suatu prinsip yaitu efisiensi dan efektivitas (Cahyadi, 2016).

Dimensi daya tanggap dan indikatornya telah dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surakarta, namun beberapa indikator belum memenuhi harapan masyarakat pengguna layanan. Harapan masyarakat diperhitungkan saat mengukur kualitas layanan. Ini termasuk layanan yang diselesaikan tepat waktu dan dalam jam operasional. Sedangkan penilaian kualitas layanan belum memenuhi harapan masyarakat pengguna layanan mengenai petugas yang kurang tanggap dalam menanggapi keluhan dari pengguna layanan *online*. Huges dalam (Silalahi & Syafri, 2015) menjelaskan responsif menggambarkan kualitas interaksi antara administrasi publik dan masyarakat, ini termasuk

“seberapa jauh kebutuhan masyarakat dapat dipenuhi oleh penyedia layanan”. Aplikasi “Dukcapil Dalam Genggaman” hanya bisa di *install* pada *handphone* tertentu, tidak semua keluhan direspon dengan baik serta pelayanan *online* yang masih lambat. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta, dimensi jaminan dan indikator nya sudah dijalankan dengan baik.

Dengan menggunakan penilaian ini, kita dapat menentukan apakah waktu layanan telah sesuai dengan standar waktu yang disepakati, dan apakah komunikasi karyawan dengan pelanggan sulit atau memakan waktu. Keberhasilan setiap orang dan organisasi pemerintah sebagian bergantung kepada kemampuan mereka untuk dapat melakukan komunikasi secara efektif (Hamzah, 2021). Pelayanan publik di Dinas Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta sudah menerapkan dimensi *emphaty* beserta indikatornya, antara lain semua karyawan di perusahaan atau instansi diharapkan untuk menjaga sikap ramah. Penyedia layanan yang ingin membangun hubungan saling percaya dengan masyarakat harus ramah, tidak hanya akomodatif (Crhystalia, 2020). Pelayanan publik pada Dinas Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta sudah menerapkan dimensi *tangible* beserta indikatornya. Penilaian kualitas pelayanan yang dalam keberjalanannya sesuai dengan harapan masyarakat dalam dimensi ini yaitu sarana dan prasarana dalam proses pelayanan, pegawai yang mempunyai kedisiplinan yang tinggi, terdapatnya kemudahan dalam proses pelayanan dan terdapatnya penggunaan alat bantu untuk mendukung proses pelayanan. Tingginya sarana yang mendukung dalam sebuah pelayanan maka dapat meningkatkan kepuasan masyarakat (Malikhah, 2019).

Dalam proses pelayanan publik pada Dinas Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta didukung dengan terdapatnya dukungan fasilitas dan alat bantu dalam proses pelayanan. Dalam pelayanan publik, *tools* atau alat juga memegang peranan penting dalam membantu mendukung proses pelayanan agar terciptanya kualitas pelayanan yang baik (Rohman et al, 2013). Disediaknya pelayanan secara *online* melalui aplikasi “Dukcapil Dalam Genggaman” atau *whatsapp* dan juga dukungan semangat atau motivasi kerja antar pegawai satu dengan yang lain. Dalam proses keberjalanan pelayanan publik tidak selalu berjalan dengan yang sesuai dengan harapan, masih terdapat faktor-faktor yang menghambat proses pelayanan publik pada Dinas Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta yaitu masyarakat masih belum mengetahui pelayanan secara *online* menggunakan Aplikasi “Dukcapil Dalam Genggaman” dimana masyarakat hanya mengetahui pelayanan secara *offline* yang datang langsung ke Dinas Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta sehingga tidak memanfaatkan inovasi pelayanan *online* melalui aplikasi “Dukcapil Dalam Genggaman” yang dapat diakses pada *handphone*. Jaringan internet yang tidak stabil juga menghambat pelayanan karena penyedia layanan tidak dapat mengakses SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan) sehingga pelayanan yang seharusnya bisa diproses dalam sehari akan memakan waktu yang lebih lama lagi. Perencanaan penataan jaringan harus diperhatikan untuk menghindari gangguan jaringan internet agar tidak menghambat operasional sistem (Kaleb, 2019).

Pelayanan *online* melalui “Dukcapil Dalam Genggaman” dalam penggunaannya masih sering mengalami gangguan ketika membuka aplikasi, saat mencoba *login* akan kembali pada halaman awal aplikasi sehingga proses pelayanan mengalami hambatan. Selanjutnya, aplikasi “Dukcapil Dalam Genggaman” hanya bisa di *download* pada *PlayStore*, padahal tidak semua masyarakat pengguna layanan dapat mengakses *PlayStore* di *handphone* nya. Upaya Dinas Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta terhadap hambatan dalam proses pelayanan yaitu dengan melakukan sosialisasi kepada pengguna layanan terkait pelayanan *online* melalui “Dukcapil Dalam Genggaman”. Sosialisasi ini dilakukan dengan memberi arahan mengenai cara penggunaan aplikasinya, selain itu sosialisasi dilakukan melalui kelurahan-kelurahan di Surakarta sebanyak 54 kelurahan, dan juga melalui media sosial Dinas Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta. Sosialisasi dilakukan melalui pamflet dan juga *banner* terkait alur pelayanan secara online serta cara penggunaan secara lengkap. Dengan sosialisasi dimaksudkan memberikan pengertian dan pemahaman masyarakat terhadap program yang dilaksanakan (Winerung, 2013). Melakukan perbaikan jaringan internet melalui koordinasi dengan pihak sub.koor sistem informasi Dinas Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta supaya dalam pelayanan dapat berjalan dengan baik. Melakukan pengembangan dan perbaikan aplikasi “Dukcapil Dalam Genggaman” melalui koordinasi dengan sub.koor kerjasama dan inovasi pelayanan agar dilakukan perbaikan sistem dengan memperbaiki *bug* sistem aplikasi “Dukcapil Dalam Genggaman” supaya dalam penggunaannya tidak ada gangguan dan juga melakukan pengembangan aplikasi ini agar tersedia pada *platform IOS* melalui *AppStore*.

Kesimpulan

Kualitas pelayanan publik pada Dinas Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta sudah dilaksanakan cukup baik terbukti dengan melaksanakan 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu Dimensi *Reliability* (kehandalan), Dimensi *Responsivness* (ketanggapan), Dimensi *Assurance* (jaminan), Dimensi *Emphaty* (empati) dan Dimensi *Tangible* (berwujud) walaupun ada 2 indikator yang belum sesuai harapan masyarakat pengguna layanan yaitu dalam hal kecermatan dan ketetapan pegawai dalam melakukan pelayanan, serta pegawai kurang tanggap dalam merespon keluhan pengguna layanan secara online. Adanya faktor pendukung dan faktor penghambat dalam pelaksanaan pelayanan publik pada Dinas Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta. Faktor pendukung dalam proses pelayanan pada Dinas Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta yaitu adanya beberapa fasilitas dan alat bantu, disediakannya pelayanan secara *online* dengan menggunakan aplikasi “Dukcapil Dalam Genggaman” atau *whatsapp* dan juga dukungan semangat atau motivasi kerja antar pegawai satu dengan yang lain. Faktor penghambat dalam proses pelayanan pada Dinas Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta yaitu masyarakat masih belum mengetahui pelayanan secara *online* menggunakan “Aplikasi Dukcapil Dalam Geggaman”, jaringan internet yang tidak stabil, pelayanan *online* melalui “Dukcapil Dalam Genggaman” dalam penggunaannya masih sering mengalami gangguan, aplikasi “Dukcapil Dalam Genggaman” hanya bisa di *download* di *PlayStore*. Upaya Dinas Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta terhadap hambatan dalam proses pelayanan yaitu melakukan sosialisasi ke pengguna layanan terkait pelayanan online melalui aplikasi “Dukcapil Dalam Genggaman”, perbaikan jaringan internet, serta pengembangan dan perbaikan aplikasi “Dukcapil Dalam Genggaman”.

Daftar Pustaka

- Cahyadi, R. (2016). Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah. *Fiat Justicial Jurnal Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Lampung*.10(3),595-586
- Hamzah, Z. (2021). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Baitul Mall WatTamwil (BMT) Di Kota Pekanbaru Melalui Integrasi Servqual Dan Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Tabarru' Islamic Banking and Finance*, 4(2),573584
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media.
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. PT Raja Grafindo Persada
- Malikhah, I. (2019). Pengaruh Mutu Pelayanan, Pemahaman Sistem Operasional Prosedur Dan Sarana Pendukung Terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Pembangunan Panca Budi. *Juralt*, 11(1), 67-80.
- Maryam, N. S. (2016). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi*, 6(1).
- Rohman, D. F., Hanafi, I., & Hadi, M. (2013). *Implementasi kebijakan pelayanan administrasi kependudukan terpadu* (Doctoral dissertation). Brawijaya University.
- Sinambela, L.P. (2012). *Reformasi Pelayanan Publik, Teori Kebijakan dan Implementasi* (5 th ed). PT Bumi Aksara