



**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PROGRAM *PANADDOL*  
MANTAP DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN  
SIPIL KABUPATEN LUMAJANG**

*diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan memperoleh gelar Sarjana pada  
program studi Ilmu Administrasi Negara*

**SKRIPSI**

Oleh

**Putri Andriani Zulkarnaen**

**NIM 190910201049**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN  
TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS JEMBER  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI  
PRODI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
JEMBER  
2024**



**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PROGRAM *PANADDOL*  
MANTAP DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN  
SIPIL KABUPATEN LUMAJANG**

*diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan memperoleh gelar Sarjana pada  
program studi Ilmu Administrasi Negara*

**SKRIPSI**

Oleh

**Putri Andriani Zulkarnaen**

**NIM 190910201049**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS JEMBER  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI  
PRODI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
JEMBER  
2025**

## **PERSEMBAHAN**

Skripsi ini dipersembahkan kepada :

1. Kedua orangtua saya, Ibu Legimah dan Ayah Sutowo yang telah memberikan doa serta semangat tiada henti kepada saya serta turut memenuhi kebutuhan saya baik dari segi material maupun non-material sehingga saya berhasil menyelesaikan skripsi ini.
2. Para guru saya dari SD hingga SMA yang telah dengan sabar dan semangat dalam mendidik serta memberikan ilmu pengetahuan kepada saya;
3. Para dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember, khususnya dosen Ilmu Administrasi Negara yang telah membimbing serta mengajarkan saya segala ilmu pengetahuan yang bermanfaat;
4. Almamater Universitas Jember, Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Jember yang saya banggakan;
5. Pristianti Krisna Guslimantasya, Noveli Anisa Viona, Dhea Vanny Andarista, Fitria Ayu Nuralisa, Labibatul Mufida, Fiona Gisela Permatasari Ai'sa Lutvia, Amalda Naila Majid, Alif Ilman Huda, sahabat penulis, yang turut membantu dalam proses penulisan skripsi ini hingga selesai.
6. Ricko Alex Candra Setiawan, partner yang selalu memberikan semangat, mendengarkan keluh kesah, serta teman berbagi banyak hal diakhir masa perkuliahan penulis.
7. Teman –teman Prodi Ilmu Administrasi Negara yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang turut membantu dalam setiap proses penulisan skripsi ini.

**MOTTO**

**“Jangan mau ‘tuk mengalir, sebab nanti kau akan terbawa arus, lalu  
tinggallah kau sendiri, lalu hanyut dan menghilang”**

**Pendarra – Di Ambang Karam**

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini.

Nama : Putri Andriani Zulkarnaen

NIM : 190910201049

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa kerja ilmiah yang berjudul “Kualitas Pelayanan Publik Program *Panaddol Mantap* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah disebutkan sumbernya, belum diajukan pada institusi manapun, dan bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak manapun dan bersedia mendapatkan sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 16 Desember 2024  
Yang Menyatakan,

Putri Andriani Zulkarnaen  
NIM 190910201049

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**SKRIPSI**

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PROGRAM PANADDOL MANTAP  
DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN  
LUMAJANG**

**Oleh:**

**Putri Andriani Zulkarnaen**

**190910201049**

**Pembimbing:**

**Dosen Pembimbing Utama : Dr. Dina Suryawati, S.Sos., M.AP., CIQaR**

**Dosen Pembimbing Anggota : Dr. Selfi Budi Helpiastusi, S.Sos., M.Si.**

**LEMBAR PENGESAHAN**

Skripsi ini berjudul “Kualitas Pelayanan Publik Program Panaddol Mantap di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang” telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Pada:

hari/ tanggal : Senin/ 16 Desember 2024

jam : 08.30 WIB

tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember

Tim Penguji,

Ketua

Sekretaris

Drs. Agus Suharsono, M.Si.  
NIP. 196308141989031023

Abul Haris Suryo Negoro, S.IP., M.Si.  
NIP. 198210292015041001

Dosen Pembimbing Utama

Dosen Pembimbing Anggota

Dr. Dina Suryawati, S.Sos.,M.AP.,CIQaR  
NIP.198009172005012001

Dr. Selfi Budi Helpiastuti,S.Sos.,M.Si.  
NIP. 197003221995122001

Mengesahkan,

Dekan

Suyani Indriastuti, S.Sos., M.Si., Ph.D.  
NIP. 197701052008012013

## RINGKASAN

**Kualitas Pelayanan Publik Program Panaddol Mantap di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang;** Putri Andriani Zulkarnaen; 190910201049; 69 halaman; Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan program panaddol mantap di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang. Pelayanan publik yang berkualitas merupakan pelayanan publik yang dapat memberikan implikasi nilai kepuasan kepada masyarakat dari diselenggarakannya pelayanan tersebut. Guna memberikan implikasi kepuasan kepada masyarakat, perbaikan pada kualitas pelayanan publik merupakan salah satu tanggungjawab yang harus dilakukan pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik. Untuk merealisasikan pelayanan publik yang berkualitas kepada masyarakat, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang mengeluarkan inovasi pelayanan publik, adapun inovasi program yang dikeluarkan adalah *Panaddol Mantap* dengan singkatan (Pelayanan Adminduk Online Melalui Aplikasi Whatsapp).

Kajian Teori yang digunakan dalam penelitian ini meliputi beberapa konsep yaitu manajemen pelayanan publik, dan kualitas pelayanan publik. Manajemen pelayanan publik merupakan kegiatan pemberian layanan yang dilakukan oleh organisasi atau pemerintah kepada individu maupun masyarakat baik dilakukan secara langsung maupun tidak langsung. Dalam manajemen pelayanan publik terdapat standart pelayanan publik, standart pelayanan publik merupakan batasan antara kualitas minimal dari sebuah pelayanan yang diberikan. Sedangkan kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dibarengi dengan keinginan konsumen.

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna jasa layanan program *panaddol mantap* pada bulan November dan Desember 2023. Metode yang digunakan dalam

pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *accidental sampling* dan sampel yang digunakan adalah 70 pengguna pelayanan program *panaddol mantap* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel dari teori kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Sinambela. Teknik pengumpulan data melalui dokumentasi, wawancara, kuesioner. Alat uji statistik yang digunakan untuk mengukur validitas dan reliabilitas dibantu dengan *software* SPSS 27.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan program *panaddol mantap* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang tidak sesuai dengan harapan masyarakat berdasarkan pada hasil perhitungan menunjukkan angka negatif yang merupakan representasi bahwa pelayanan yang diterima oleh masyarakat sebagai pengguna layanan lebih rendah dibandingkan harapan pengguna layanan. Hasil *Service Quality* dari enam dimensi yaitu dimensi transparansi sebesar -7, dimensi akuntabilitas sebesar -8,4, dimensi kondisional sebesar -10, dimensi partisipasi sebanyak -6, dimensi kesamaan hak sebanyak -8,33, dimensi keseimbangan hak dan kewajiban sebesar -9.

## PRAKATA

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat, berkah, hidayah dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi berjudul “Kualitas Pelayanan Publik Program *Panaddol Mantap* Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) pada Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Dalam proses penulisan dan penyusunan skripsi penulis mendapat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Dr. Dina Suryawati, S.Sos., M.AP., CIQaR. dan Dr. Selfi Budi Helpiastuti, S.Sos., M.Si. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan banyak kontribusi dan telah meluangkan waktunya untuk penulis sehingga penulis mampu menyelesaikan penulisan skripsi ini.
2. Ibu Dr. Dina Suryawati, S.Sos., M.AP., CIQaR. selaku Dosen Pembimbing Akademik (DPA).
3. Ibu Suyani Indriastuti, S.Sos., M.Si., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
4. Tim penguji yang telah memberikan banyak kritik dan saran untuk menyempurnakan skripsi ini baik saat sidang maupun saat revisi skripsi ini.

Penulis menyadari skripsi ini jauh dari sempurna namun penulis berharap, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi khalayak pembaca.

Jember, 16 Desember 2024  
Yang Menyatakan,

Putri Andriani Zulkarnaen  
NIM 190910201049

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN COVER .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN MOTTO .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN .....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>vii</b>
<b>RINGKASAN .....</b>	<b>viii</b>
<b>PRAKATA .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
<b>1.1 Latar Belakang .....</b>	<b>1</b>
<b>1.2 Perumusan Masalah.....</b>	<b>6</b>
<b>1.3 Tujuan Penelitian .....</b>	<b>6</b>
<b>1.4 Manfaat Penelitian .....</b>	<b>6</b>
<b>BAB 2 TINJAUAN TEORI.....</b>	<b>6</b>
<b>2.1 Manajemen pelayanan publik.....</b>	<b>6</b>
2.1.1 Jenis-Jenis Pelayanan Publik.....	7
2.1.1 Asas-Asas dan Standar Pelayanan Publik .....	8
<b>2.2 Kualitas Pelayanan Publik .....</b>	<b>9</b>
<b>2.3 Model Service Quality.....</b>	<b>11</b>
<b>2.4 Penelitian Terdahulu.....</b>	<b>15</b>
<b>BAB 3 METODE PENELITIAN.....</b>	<b>17</b>
<b>3.1 Pendekatan Penelitian.....</b>	<b>17</b>
<b>3.2 Waktu dan Lokasi Penelitian .....</b>	<b>19</b>
3.2.1 Waktu Penelitian .....	19
3.2.1 Lokasi Penelitian .....	19
<b>3.3 Populasi dan Sampel .....</b>	<b>19</b>
3.2.1 Populasi .....	19
3.2.1 Sampel.....	20
<b>3.4 Definisi Operasional Variabel .....</b>	<b>21</b>
<b>3.5 Teknik Pengumpulan Data.....</b>	<b>23</b>
3.5.1 Kuesioner(Angket) .....	23
3.5.2 Wawancara .....	24
3.5.3 Dokumentasi.....	24
<b>3.6 Uji Validitas dan Uji Reabilitas .....</b>	<b>24</b>
3.6.1 Uji Validitas .....	24
3.6.2 Uji Reabilitas.....	25
<b>3.7 Teknik Analisis Data .....</b>	<b>27</b>
<b>BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>28</b>

<b>4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....</b>	<b>28</b>
4.1.1 Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang.....	28
4.1.2 Struktur Organisasi.....	30
4.1.2 Program Panaddol Mantap.....	32
<b>4.2 Analisis Data .....</b>	<b>38</b>
4.2.1 Deskripsi Responden.....	38
<b>4.3 Analisis Data Kualitas Pelayanan <i>Panaddol Mantap</i> .....</b>	<b>39</b>
4.3.1 Harapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan Program Panaddol Mantap.....	39
4.3.2 Persepsi Responden Terhadap Kualitas Pelayanan Program Panaddol Mantap.....	49
<b>4.4 Service Quality.....</b>	<b>60</b>
<b>4.5 Interpretasi Hasil.....</b>	<b>62</b>
<b>BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>67</b>
<b>5.1 Kesimpulan .....</b>	<b>67</b>
<b>5.2 Saran.....</b>	<b>68</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>70</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>72</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 P-Renstra Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang Tahun 2023 .....	3
Tabel 2.1 Penelitian terdahulu .....	15
Tabel 3.1 Pemohonan pelayanan program <i>Panaddol Mantap</i> di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang .....	20
Tabel 3.2 Indikator kualitas pelayanan menurut Sinambela (2019) .....	21
Tabel 3.3 Skala likert .....	23
Tabel 3.4 Rekapitulasi hasil uji validitas .....	24
Tabel 3.5 Pedoman penentuan tingkat keandalan instrument ukuran alphacronbach .....	26
Tabel 3.6 Rekapitulasi hasil uji reabilitas .....	26
Tabel 4.1 Karakteristik responden berdasarkan umur .....	38
Tabel 4.2 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin .....	39
Tabel 4.3 Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir .....	39
Tabel 4.4 Deskripsi harapan responden terhadap dimensi transparansi .....	40
Tabel 4.5 Deskripsi harapan responden terhadap dimensi akuntabilitas .....	41
Tabel 4.6 Deskripsi harapan responden terhadap dimensi kondisional .....	43
Tabel 4.7 Deskripsi harapan responden terhadap dimensi partisipasi .....	45
Tabel 4.8 Deskripsi harapan responden terhadap dimensi kesamaan hak .....	46
Tabel 4.9 Deskripsi harapan responden terhadap dimensi keseimbangan hak dan kewajiban .....	47
Tabel 4.10 Rekapitulasi harapan pengguna (n=70) layanan program <i>panaddol mantap</i> .....	48
Tabel 4.11 Deskripsi persepsi responden terhadap dimensi transparansi .....	50
Tabel 4.12 Deskripsi persepsi responden terhadap dimensi akuntabilitas .....	51
Tabel 4.13 Deskripsi persepsi responden terhadap dimensi kondisional .....	54
Tabel 4.14 Deskripsi persepsi responden terhadap dimensi partisipasi .....	55
Tabel 4.15 Deskripsi persepsi responden terhadap dimensi kesamaan hak .....	56
Tabel 4.16 Deskripsi persepsi responden terhadap dimensi keseimbangan hak dan kewajiban .....	57
Tabel 4.17 Rekapitulasi persepsi pengguna (n=70) layanan program <i>panaddol mantap</i> .....	59
Tabel 4.18 Rekapitulasi perhitungan <i>service quality</i> .....	60

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1.1 Indeks kepuasan masyarakat tribulan 3 tahun 2023 .....	3
Gambar 1.2 Aduhan masyarakat terhadap pelayanan program panaddol mantap .....	4
Gambar 1.3 Aduhan masyarakat terhadap pelayanan program panaddol mantap .....	5
Gambar 4.1 Struktur organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang .....	31
Gambar 4.2 Brosur dan nomor pelayanan <i>panaddol mantap</i> .....	34
Gambar 4.3 Proses pelayanan program <i>panaddol mantap</i> .....	36
Gambar 4.4 Proses pelayanan program <i>panaddol mantap</i> .....	37
Gambar 4.5 Proses pelayanan program <i>panaddol mantap</i> .....	37

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran kuesioner penelitian .....	72
Lampiran tabel distribusi jawaban harapan responden .....	79
Lampiran tabel distribusi jawaban persepsi responden.....	82
Lampiran tabel perhitungan uji validitas harapan .....	85
Lampiran tabel perhitungan uji validitas persepsi .....	86
Lampiran tabel uji reliabilitas harapan.....	87
Lampiran tabel uji reliabilitas persepsi .....	87
Lampiran R tabel.....	88
Lampiran surat izin penelitian dari LP2M .....	89
Lampiran surat izin telah melakukan penelitian dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang .....	90
Lampiran dokumentasi pengisian kuesioner .....	91
Lampiran dokumentasi loket pengambilan offline .....	91
Lampiran dokumentasi pengerjaan <i>program panaddol</i> mantap oleh petugas	91





## **BAB 1 PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan publik melalui program *panaddol mantap* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang. Instansi pemerintah sebagai penyedia layanan publik tidak hanya dituntut untuk memenuhi kebutuhan warga negara atau masyarakat, akan tetapi juga harus dapat memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menjelaskan bahwa pelayanan publik merupakan suatu rangkaian kegiatan guna untuk pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik atas barang, jasa, maupun pelayanan administratif. Selanjutnya, Hayat (2017) menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas merupakan pelayanan publik yang dapat memberikan implikasi nilai kepuasan kepada masyarakat dari diselenggarakannya pelayanan tersebut. Berdasarkan penjelasan di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan publik merupakan segala bentuk kegiatan pemberian pelayanan baik jasa, barang maupun administratif yang dilakukan oleh pemerintah dengan tujuan akhir yaitu memberikan implikasi nilai kepuasan terhadap masyarakat.

Guna memberikan implikasi kepuasan kepada masyarakat, perbaikan pada kualitas pelayanan publik merupakan salah satu tanggungjawab yang harus dilakukan pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik. Untuk merealisasikan pelayanan publik yang berkualitas kepada masyarakat, pemerintah mengeluarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara Nomor 81 Tahun 1993 mengenai Tata Laksana Pelayanan Umum yang didalamnya memuat kriteria – kriteria pelayanan prima, yaitu : kesederhanaan, kejelasan, dan kepastian pelayanan, keamanan, keterbukaan, efisiensi, ekonomis, keadilan yang merata dan juga ketepatan waktu. Kriteria – kriteria tersebut dibutuhkan dalam penyediaan pelayanan prima yang berkualitas.

Guna untuk memenuhi kriteria – kriteria pelayanan yang prima juga tidak mudah, akan selalu ada tantangan yang akan dihadapi baik oleh individu atau aparatur serta juga organisasi pelayanan publik yang menaunginya. Di Indonesia sendiri, sering kali ditemui permasalahan – permasalahan pelayanan publik yang kurang baik atau buruk. Banyak sekali ditemukan kasus – kasus mengenai kurang sigapnya pemerintah/instansi dalam menanggapi hal tersebut. Oleh karena itu, instansi/pemerintah sebagai badan pelayan publik diharapkan untuk terus berupaya dan berinovasi dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Dalam mewujudkan pelayanan yang optimal serta berkualitas, pemerintah seringkali meluncurkan berbagai program sebagai bentuk respon terhadap tantangan yang harus dihadapi dalam proses pemberian pelayanan publik. Salah satu instansi pemerintah yang berupaya untuk mewujudkan dan meningkatkan kualitas pelayanan dengan menggunakan inovasi program adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang melalui program *Panaddol Mantap*.

Berangkat dari Surat Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang Nomor: 188.45/12/427.43/2020 mengenai inovasi pelayanan publik oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang, adapun inovasi program yang dikeluarkan adalah *Panaddol Mantap* dengan singkatan (Pelayanan Adminduk Online Melalui Aplikasi Whatsapp). Berjalannya program ini diharapkan dapat membantu masyarakat untuk mempermudah kepengurusan dokumen administrasi kependudukan, mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, serta mensukseskan GISA (Gerakan Indonesia Sadar Administrasi Kependudukan). Inovasi program *Panaddol Mantap* ini mulai diberlakukan pada tanggal 19 Maret 2020, Adapun pelayanan yang diberikan meliputi : 1). Pelayanan Kartu Keluarga, KTP, dan KIA, 2). Pelayanan SKP WNI (Pindah Datang), SKTT, dan SKOT, 3). Pelayanan Akta Kelahiran, 4). Pelayanan Akta Kematian, Perubahan Akta, dan Penerbitan Kembali Akta, 5). Pelayanan Akta Perkawinan dan Perceraian Non Muslim, 6). Pelayanan Verifikasi dan Validasi Data.

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik yang merupakan salah satu tuntutan dalam mewujudkan reformasi birokrasi di lingkungan instansi pemerintah, pemerintah Kabupaten Lumajang secara rutin melakukan survei guna untuk melihat aspek kepuasan masyarakat terutama mengenai kualitas layanan yang diberikan oleh instansi pemerintah. Pada tribulan tiga tahun 2023, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang melakukan survei kepuasan masyarakat dengan nilai indeks kepuasan masyarakat mencapai 82,72. Selain itu, dalam hasil realisasi tujuan dan sasaran dibanding target P-Renstra Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang tahun 2023 dengan sasaran meningkatnya pelayanan administrasi kependudukan mendapatkan hasil realisasi mencapai 97,36%.



Gambar 1.1 Indeks kepuasan masyarakat tribulan 3 tahun 2023

Tabel 1.1 P-Renstra Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang Tahun 2023

Sasaran	Indikator	Realisasi 2023		
		Target Renstra	Realisasi	Capaian %
Meningkatnya Pelayanan Adminduk (Administrasi Kependudukan)	Persentase Penerbitan Dokumen Administrasi Kependudukan (KK, KTP, KIA, AKTA, Hak Akses)	96	93,5	97,36

Sumber: Laporan Kinerja Instansi Pemerintah Tahun 2023

Namun, meskipun nilai indeks kepuasan masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang tinggi, serta inovasi program Panaddol Mantap ini dibuat guna untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang, peneliti masih melihat banyak sekali kendala serta keluhan yang dirasakan oleh masyarakat saat melakukan permohonan pengurusan data kependudukan. Kendala dan keluhan ini dapat peneliti lihat melalui observasi awal yang dapat ditemui pada layanan pengaduan online di Kabupaten Lumajang. Adapun beberapa keluhan yang dirasakan oleh masyarakat, seperti yang disampaikan oleh Ibu Siti Khotimah pada 09 Juni 2022 menyampaikan keluhannya bahwa telah melakukan pengajuan skpwni data dan sudah dikirim tanggal 31 Mei 2022 dan telah direspon oleh admin bahwa data sudah lengkap, dan sudah dikonfirmasi, admin juga menyampaikan bahwa berkas akan dilakukan pengiriman pada hari Senin 6 Juni 2022 akan tetapi, data tersebut belum kunjung dikirim hingga hari Kamis 9 Juni 2022. Selain itu juga terdapat keluhan lain oleh Tri Anggun pada 31 Agustus 2022 dimana informan telah menghubungi nomor whatsapp admin yang tertera pada website untuk melakukan pengajuan surat pindah keluar. Akan tetapi respon yang diberikan oleh admin sangat lama, padahal semua berkas sudah dikirim dan whatsapp admin juga berkali-kali online akan tetap tidak ada balasan bahkan terkesan tidak direspon.

Nama	Komentar
<b>Abdul Hasan</b> Jatisari Kec.Kedungjajang	Waktu pengiriman : 07 Juli 2022   <span style="background-color: #90EE90;">Sudah ditanggapi</span>   <a href="#">Lihat Tanggapan</a> <hr/> Pengaduan Kepada : <b>Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil</b> saya memperbarui alamat sama status.katanya kalau sudah jadi di sms.tapi udah 3 minggu kok gak ada sms

Gambar 1.2 Aduhan masyarakat terhadap pelayanan program panaddol mantap  
 Sumber: Layanan Pengaduan Pemkab Lumajang

Keluhan tersebut menunjukkan adanya sikap tidak akuntabilitas, yang tercermin dari lambatnya respon oleh petugas pelayanan. Sikap ini menunjukkan bahwa program *panaddol mantap* yang seharusnya menjadi instrument untuk meningkatkan kualitas pelayanan justru belum optimal dalam prosesnya. Selainitu, peneliti juga menemukan aduhan lain oleh pemohon



Gambar 1.3 Aduhan masyarakat terhadap pelayanan program panaddol mantap  
Sumber: Layanan Pengaduhan Pemkab Lumajang

Selain itu, peneliti juga mencoba menghubungi salah satu petugas pelayanan *panaddol mantap* yang bertugas, guna untuk mengetahui apakah dari pihak mereka terdapat kendala atau hambatan saat melayani masyarakat secara online.

*“iya mbak, kendala dari fast respon di dispenduk ini karna tiap-tiap bidang hanya memiliki satu akun yang digunakan oleh beberapa orang yang menyebabkan mungkin kurang fast responnya pelayanan, kemungkinan kedua adanya petugas pelayanan yang izin menyebabkan petugas pelayanan harus melayani dua bidang sekaligus yakni pelayanan online dan pelayanan secara langsung diruang yang berbeda, jadi harus bolak balek loket dan kantor belakang”*.

Meskipun inovasi program *Panaddol Mantap* ini dibuat untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang, keluhan yang dirasakan oleh masyarakat ini menjadi bukti bahwa pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat masih belum memenuhi standart pelayanan. Argument dasar dari penelitian ini adalah untuk menilai kualitas pelayanan, dimana diperlukan suatu pemahaman yang dapat membantu untuk memahami bagaimana seharusnya suatu instansi/organisasi pelayanan publik dapat bekerja lebih baik sehingga dapat menghasilkan output yang berkualitas. Dengan adanya inovasi pelayanan pannadol mantap yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang, peneliti tertarik untuk mengkaji lebih dalam mengenai inovasi pelayanan pannadol mantap. Fokus penelitian yang dilakukan adalah **“Analisis Kualitas Pelayanan**

## **Publik Melalui Program Pannadol Mantap di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang”.**

### **1.2 RUMUSAN MASALAH**

Menurut Sugiyono (2023:63) rumusan masalah merupakan suatu pertanyaan yang akan dicari solusi dan jawabannya. Berdasarkan pada uraian latar belakang di atas, maka dapat ditarik formulasi rumusan masalahnya adalah “Bagaimana tingkat kualitas pelayanan publik melalui program pannadol mantap di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang”.

### **1.3 TUJUAN PENELITIAN**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka tujuan yang ingin dicapai oleh peneliti adalah “untuk mengukur bagaimana kualitas pelayanan publik melalui program pannadol mantap di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang”.

### **1.4 MANFAAT PENELITIAN**

Penelitian ini memiliki beberapa manfaat digolongkan sebagai berikut :

1. Manfaat bagi akademik, sebagai kajian bagi Ilmu Administrasi Negara yang berkaitan dengan manajemen kualitas pelayanan publik dan juga pelayanan administratif.
2. Manfaat bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang adalah hasil penelitian yang dilakukan dapat digunakan sebagai acuan bagi instansi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publiknya.
3. Manfaat bagi penulis, hasil penelitian yang diperoleh akan menambah wawasan dan pengetahuan yang dimiliki oleh penulis.

## **BAB 2. TINJAUAN TEORI**

Tinjauan pustaka dijelaskan sebagai ringkasan tertulis mengenai artikel yang berasal dari jurnal, buku serta dokumen lainnya yang mendeskripsikan teori serta informasi baik dari masalah maupun masalah dengan mengorganisasikan pustaka ke dalam topik dan dokumen yang dibutuhkan (Creswell, 2015). Fokus penelitian ini adalah kualitas pelayanan publik melalui program *panadol* mantap di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang. Maka dari itu peneliti menggunakan teori yang mendukung sebagai landasan dalam penelitian yaitu teori *Service Quality* (pengukuran kualitas pelayanan). Dalam proses penjelasan teori tersebut, maka peneliti akan terlebih dahulu mengawalinya dengan gambaran – gambaran terkait manajemen pelayanan publik, kualitas pelayanan publik, model *service quality*. Berikut merupakan uraian teori yang digunakan dalam penelitian ini.

### **2.1 Manajemen Pelayanan Publik**

Rakhmat (2017) menjelaskan bahwa manajemen pelayanan publik merupakan keseluruhan kegiatan baik pengelolaan maupun operasional yang dilaksanakan pemerintah sesuai dengan kewenangannya, baik pelayanan yang sifatnya langsung diberikan kepada masyarakat maupun tidak langsung yakni melalui kebijakan tertentu. Adapun Kurniawan (2005, sebagaimana dikuti dalam Sinambela, 2019) mengartikan bahwa pelayanan publik adalah penyediaan layanan untuk memenuhi kebutuhan individu atau masyarakat yang memiliki kepentingan terhadap organisasi, sesuai dengan aturan dan prosedur yang telah ditetapkan. Hardiansyah (2018) menjelaskan bahwa pelayanan publik merupakan pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat yang memiliki kepentingan pada organisasi tersebut, sesuai dengan tatacara dan aturan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan. Dari beberapa pengertian pelayanan publik diatas dapat disimpulkan bahwa, pelayanan publik merupakan kegiatan pemberian layanan yang dilakukan oleh organisasi atau pemerintah kepada individu maupun masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung

dengan tujuan akhir yaitu memberikan implikasi kepuasan kepada penerima layanan.

### **2.1.1 Jenis-Jenis Pelayanan Publik**

Pelayanan publik memiliki beberapa jenis menurut Undang-undang nomor 25 tahun 2009 pada pasal 1 ayat 1 diantaranya adalah pelayanan barang publik, pelayanan jasa, dan juga pelayanan administrasi yang akan dijelaskan sebagai berikut :

#### **1. Pelayanan Barang Publik**

Sebagaimana yang telah diatur pada pasal 5 ayat 3 Undang-undang nomor 25 tahun 2009, pelayanan barang publik merupakan pengadaan atau penyaluran barang publik yang dilakukan oleh suatu badan usaha yang modalnya bersumber dari kekayaan negara. Contoh dari barang publik tersebut adalah jaringan telepon, listrik, air.

#### **2. Pelayanan Jasa Publik**

Pelayanan jasa publik sebagaimana telah diatur pada pasal 5 ayat 4 Undang-undang nomor 25 tahun 2009, pelayanan jasa publik adalah pelayanan yang memberikan berbagai jenis pelayanan dalam bidang jasa. Contoh dari pelayanan jasa publik adalah pendidikan, kesehatan dan juga transportasi.

#### **3. Pelayanan Administrasi**

Pelayanan administrasi menurut Undang-undang nomor 25 tahun 2009, pelayanan administrasi merupakan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah atau instansi dimana pelayanan yang diberikan merupakan dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik. contohnya adalah kartu tanda penduduk, akta kelahiran, surat tanah dan lain sebagainya.

Dari ketiga jenis pelayanan yang telah diuraikan tersebut, peneliti memilih untuk fokus terhadap pelayanan administrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang yang mencakup kebutuhan

masyarakat dalam pelayanan data kependudukan melalui program *pannadol mantap*.

### **2.1.2 Asas-Asas dan Standart Pelayanan Publik**

Pada Undang-undang nomor 25 tahun 2009 dijelaskan bahwa pelayanan publik merupakan suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan yang diupayakan dapat memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara atas pelayanan barang, jasa maupun administratif. Dalam proses penyelenggarannya, pelayanan publik memiliki asas-asas sebagai berikut : (a). kepentingan umum, (b). kesamaan hak, (c). keseimbangan hak dan kewajiban, (d). keprofesionalan, (e). partisipatif, (f). kepersamaan perlakuan/tidak diskriminatif, (g). keterbukaan, (h). akuntabilitas, (i). fasilitas dan perilaku khusus bagi kelompok rentan, (j). ketepatan waktu, dan, (k). kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Standar pelayanan publik merupakan batasan antara kualitas minimal dari sebuah pelayanan publik yang diberikan. Haerana dan Burhanudin (2022) menerapkan syarat standar pelayanan publik setidaknya terdiri atas : (a). standar operasional prosedur (SOP), (b). waktu pelayanan, (c). biaya pelayanan, (d). output pelayanan, (e). sarana dan prasarana. Terdapat tiga unsur penting dalam pelayanan publik menurut Hardiansyah (2018), tiga unsur tersebut diantaranya adalah organisasi penyelenggara pelayanan publik, kedua penerima layanan yaitu orang, individu maupun masyarakat atau organisasi yang membutuhkan pelayanan, ketiga adalah kepuasan yang diberikan atau diterima oleh penerima layanan. Pemerintah sebagai organisasi atau lembaga penyedia pelayanan publik diharuskan untuk memberikan pelayanan publik yang dibutuhkan masyarakat secara optimal. Namun, pelayanan publik yang baik harus didukung dengan tingkat partisipasi yang baik juga. Masyarakat sebagai individu atau kelompok yang menerima pelayanan publik harus berpartisipasi dan aktif dalam menerima pelayanan serta juga mendukung program-program pelayanan sehingga pelayanan bisa terlaksana dengan baik.

## 2.2 Kualitas Pelayanan Publik

Thoha (sebagaimana dikutip dalam Hayat, 2017) mendefinisikan pelayanan publik merupakan suatu usaha yang dilakukan baik oleh seseorang, kelompok maupun instansi untuk memberikan bantuan dan juga kemudahan kepada masyarakat dalam mencapai tujuan tertentu. Sinambela (2019) mendefinisikan kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan. Frederickson (sebagaimana dikutip dalam Hayat, 2017) menjelaskan pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang bersifat antibirokratis, desentralisasi, distribusi pelayanan dan berorientasi pada klien. Sebagaimana juga yang dipaparkan oleh Tjiptono (sebagaimana dikutip dalam Anugrah dan Sudarmayasa, 2020, hal 22) kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan yang dibarengi dengan keinginan konsumen.

Tuntutan publik terhadap kualitas pelayanan yang semakin meningkat serta kesadaran masyarakat dalam memenuhi harapan akan pelayanan yang berkualitas semakin berkembang. Oleh karena itu, pemerintah harus lebih proaktif dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Secara teoritis terdapat beberapa model penilaian kinerja dalam memberikan pelayanan publik. Salah satu model penilaian Abdisatyabakti yang dikenalkan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi meliputi sembilan penilaian yakni : (a). kesederhanaan, (b). kejelasan, (c). kepastian, (d). keamanan, (e). keterbukaan, (f). efisien, (g). ekonomis, (h). keadilan, (i). ketepatan waktu.

Selain itu, Sinambela (2019) mengemukakan 6 dimensi kualitas pelayanan publik, sebagai berikut :

- a. **Transparansi**, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah diakses oleh semua pihak yang membutuhkan, disediakan secara memadai, dan mudah dipahami. Terdapat tiga indikator untuk mengukur transparansi menurut Ombudsman Republik Indonesia, diantaranya keterbukaan pada proses penyelenggaraan publik,

transparansi mengenai peraturan serta prosedur pelayanan yang mudah dipahami oleh masyarakat. Indikator terakhir adalah transparansi pelayanan melalui kemudahan dalam memperoleh informasi tentang berbagai aspek penyelenggaraan pelayanan publik.

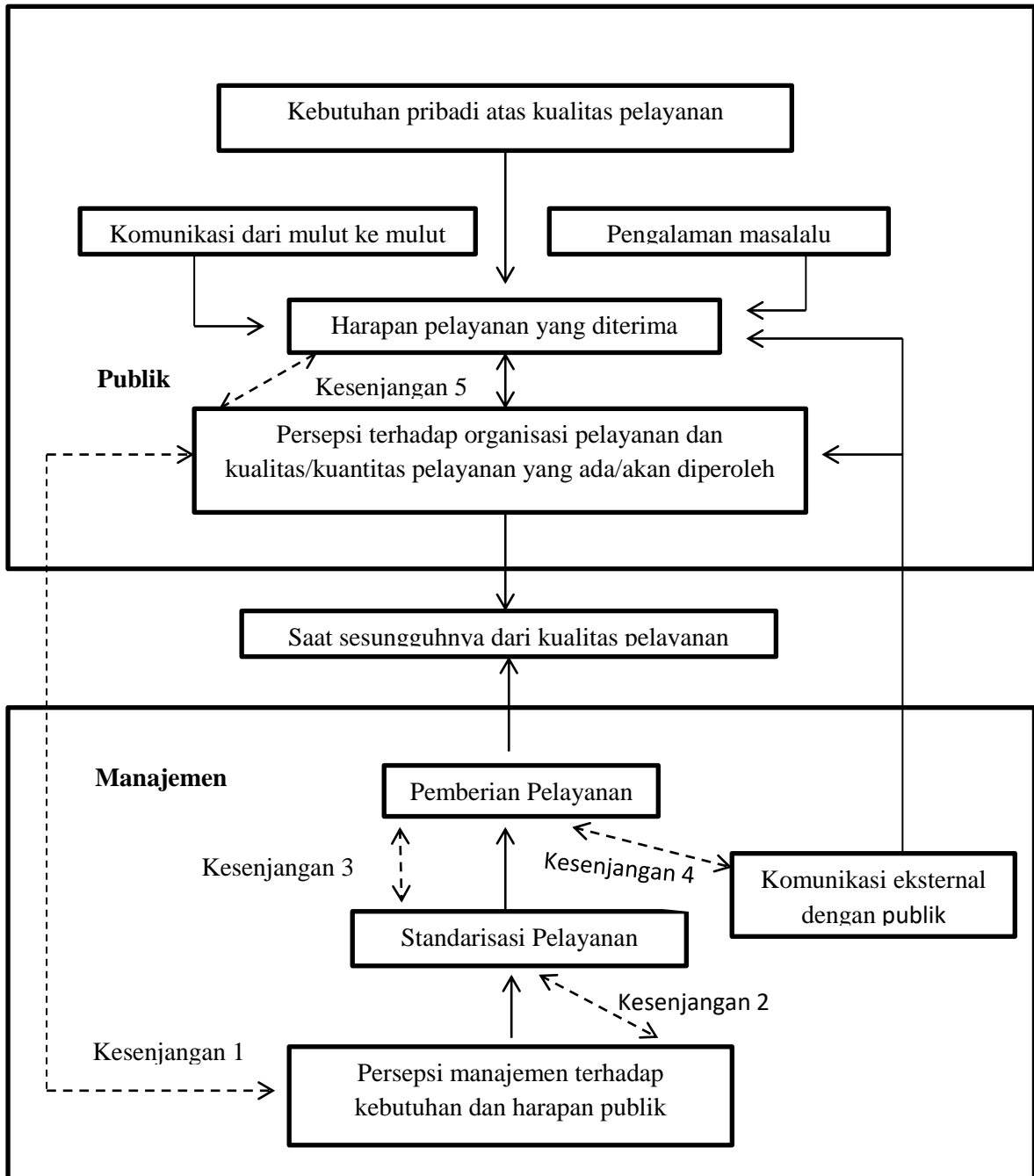
- b. **Akuntabilitas**, merupakan pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan undang-undang. Hopwood dan Tomkins (1984, sebagaimana dikutip dalam Rakhmat, 2017) menjabarkan mengenai indikator akuntabilitas yang harus dipenuhi oleh lembaga-lembaga publik, antara lain:
1. Akuntabilitas Hukum dan Kejujuran, merupakan akuntabilitas lembaga-lembaga publik untuk berperilaku jujur dalam bekerja dan menaati ketentuan.
  2. Akuntabilitas Program, akuntabilitas ini berkaitan dengan pertimbangan mengenai tujuan program dapat tercapai atau tidak, serta alternatif-alternatif pilihan program yang lain. Lembaga publik harus mempertanggungjawabkan program yang telah dibuat sampai pada proses pelaksanaan.
  3. Akuntabilitas Kebijakan, merupakan pertanggungjawaban lembaga publik atas kebijakan-kebijakan yang telah diambil.
  4. Akuntabilitas Proses, merupakan akuntabilitas yang berkaitan dengan pemberian pelayanan publik yang cepat, *responsive*, dan murah.
- c. **Kondisional**, merupakan pelayanan yang disesuaikan dengan kondisi dan kemampuan baik pemberi maupun penerima layanan, dengan tetap mengutamakan prinsip efisiensi dan efektivitas. Adapun indikator pada dimensi kondisional menurut Silmi (2019) yang pertama yakni kemampuan dan pengetahuan dari petugas untuk dapat memberikan pelayanan. Kedua, kepastian dan keberadaan petugas dalam memberikan pelayanan.

- d. **Partisipatif**, berarti pelayanan yang dapat mendorong partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan layanan publik dengan mempertimbangkan aspirasi, kebutuhan dan harapan mereka. Lembaga negara atau pemerintah sebagai penyedia layanan diharapkan untuk memperhatikan serta merespin aspirasi atau keluhan dari tiap-tiap kebutuhan yang diinginkan oleh masyarakat dalam setiap pelayanan.
- e. **Kesamaan Hak**, pelayanan yang setara berarti memberikan pelayanan tanpa diskriminasi berdasarkan aspek apapun, khususnya suku, ras, agama, kelompok, status sosial, dan lainnya.
- f. **Keseimbangan Hak dan Kewajiban**, berarti pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pihak yang memberikan dan menerima pelayanan publik. Pada proses pelayanan publik harusnya ada sikap saling menghormati dan menghargai baik dari petugas pemberi layanan maupun dari masyarakat sebagai penerima layanan.

### 2.3 Model Service Quality

Menurut Hardiyansyah (2018), metode Service Quality yang dikembangkan oleh Parasuraman dan rekan-rekan menilai kualitas layanan sebagai sikap atau penilaian umum terhadap keunggulan layanan tersebut. Singkatnya, ini adalah bagaimana individu memandang kinerja layanan. Mukarom dan Laksana (2016) menjelaskan bahwa kualitas layanan diukur dengan pendekatan Service Quality, yang didasarkan pada dua hal: persepsi konsumen tentang layanan yang mereka terima dan layanan yang mereka harapkan.

Model Service Quality mencakup lima *gap* dalam kualitas layanan yang menjadi akar masalah dalam layanan tersebut. Model ini digunakan untuk mengidentifikasi sumber masalah dan merumuskan langkah-langkah untuk memperbaiki kualitas layanan. Gambaran konseptual Service Quality menurut Parasuraman dkk adalah sebagai berikut.



Konsep ini menjelaskan hubungan antara pelanggan dan penyedia layanan dalam dua aspek. Bagian atas menjelaskan pandangan pelanggan, sementara bagian bawah mengacu pada penyedia layanan. Penilaian kualitas terjadi ketika ada perbedaan antara apa yang dirasakan oleh pelanggan dan harapan mereka. Perbedaan ini menjadi dasar dari konsep *gap*. Menurut Parasuraman dalam Ibrahim (2008), ada lima *gap* yang dijelaskan sebagai berikut.

1. Gap antara harapan pelanggan dan persepsi manajemen

Kesenjangan ini terjadi karena kurangnya pemahaman mengenai kebutuhan dan keinginan masyarakat. Hal tersebut dikarenakan jenjang birokrasi dalam organisasi pelayanan yang panjang menjadi faktor pendorong terjadinya gap sehingga informasi yang didapat dan analisis mengenai permintaan kurang teliti dan bagian terburuknya adalah informasi dari staf kepada pihak manajemen tidak tersampaikan.

2. Gap antara persepsi manajemen tentang harapan pelanggan dan spesifikasi kualitas pelayanan.

Gap ini terjadi karena kesesuaian standar kualitas tidak selaras dengan persepsi manajemen. Tidak adanya standarisasi pelayanan yang jelas dan tidak ada penetapan yang baik, penyebabnya kurangnya komitmen penyelenggara pelayanan terhadap kualitas pelayanan. Seluruh permasalahan tersebut dikarenakan kesalahan pada perencanaan, kekurangan sumber daya, dan banyaknya permintaan.

3. Gap antara spesifikasi kualitas pelayanan dan penyampaian pelayanan

Kesenjangan ini bisa terjadi karena masalah internal sehingga spesifikasi kualitas jasa tidak terpenuhi oleh kinerja dalam proses produksi dan penyampaian jasa. Faktor penyebabnya adalah prioritas kerja yang mengutamakan kepuasan masyarakat atau pimpinan, staf kurang kompeten, kurangnya penggunaan teknologi, beban kerja yang berlebihan, dan tidak sesuainya sistem penghargaan dan hukuman.

4. Gap antara penyampaian pelayanan aktual dan komunikasi eksternal  
Kesenjangan ini terjadi karena kurangnya komunikasi antarpetugas sehingga proses pelayanan menjadi lambat.
5. Gap antara jasa yang diharapkan dan jasa yang diterima  
Gap ini muncul karena terdapat perbedaan antara kinerja pelayanan yang diterima oleh pelanggan dengan yang diharapkan, jika dihubungkan dengan tingkat kecocokan pelanggan maka hal itu mencerminkan bahwa pelanggan berada pada keadaan yang sesuai.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis perbedaan antara harapan dan kenyataan dalam pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang, sesuai dengan konsep "gap" yang diajukan oleh Parasuraman. Penelitian ini fokus pada gap kelima karena dianggap paling berpengaruh dalam menentukan kepuasan pengguna layanan, sehingga kami gunakan sebagai acuan utama dalam penelitian ini.

## 2.4 Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1 Penelitian terdahulu

No	Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan
1.	Siti Aminah, dkk (2021)	Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kabupaten Pankajene	Kualitatif Deskriptif	Berdasarkan hasil kajian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik pada Kantor Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kabupaten Pankajene telah berjalan cukup baik, namun masih perlu ditingkatkan	Objek, Metode, Teori Kualitas Pelayanan
2.	Bahrul Syaepudin, dkk (2022)	Kualitas Pelayanan Publik Melalui E-Government dengan Aplikasi Tangerang Gemilang	Kualitatif Deskriptif	Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kurangnya sinergitas antar instansi yang ada di pemerintahan Kabupaten tangerang dalam menjalankan e-government dan rendahnya tingkat partisipasi masyarakat dalam penggunaan aplikasi Tangerang Gemilang serta penanganan yang belum optimal.	Objek, Metode
3.	Widya Tria	Kualitas Pelayanan	Kualitatif	Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan	Objek, Metode, Teori

---

Ningrum, dkk (2022)	Publik Secara Daring Pada Masa Pandemi Covid-19 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi	Deskriptif	bahwa terjadi optimalisasi pelayanan baik dari dimensi bukti fisik dengan adanya perasarana yang baik bagi para pegawai, dimensi kehandalan dari setiap pegawai yang mampu bekerja sesuai aturan pelayanan publik, sehingga tidak ada pekerjaan yang menumpuk atau dalam hal ini menguatkan dimensi daya tanggap, kemudian pada dimensi jaminan masyarakat tidak dibebani oleh keberadaan pungli dan dimensi empati selama Covid19 pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi telah bekerja secara optimal dalam melayani masyarakat.	Kualitas Pelayanan
------------------------	---	------------	---	--------------------

---

### **BAB 3. METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini, peneliti akan menjelaskan serta menjabarkan mengenai metode yang akan digunakan untuk menjawab permasalahan yang menjadi fokus penelitian yang telah dirumuskan pada bab sebelumnya yaitu kualitas pelayanan publik melalui program *pannadol* mantap di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang.

Creswell (2014, sebagaimana dikutip dalam Sugiyono, 2023) menyatakan bahwa metode penelitian merupakan urutan kegiatan dalam pengumpulan data, analisis serta memberikan interpretasi yang berkaitan dengan tujuan penelitian. Sedangkan menurut Sugiyono (2023) metodologi penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Pemilihan metodologi penelitian yang tepat akan mendukung peneliti mendapatkan hasil penelitian yang tepat dalam menjawab permasalahan. Komponen-komponen yang perlu disampaikan peneliti dalam metodologi penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pendekatan Penelitian
2. Waktu dan Lokasi Penelitian
3. Penentuan Populasi dan Sampel
4. Definisi Operasional Variabel
5. Teknik Pengumpulan Data
6. Teknik Analisis Data

#### **3.1 Pendekatan Penelitian**

Sugiyono (2023) menjelaskan bahwa jenis-jenis penelitian dapat diklasifikasikan menjadi beberapa kelompok yakni berdasarkan tujuan dan juga tingkat kealamiahannya. Berdasarkan tujuannya, jenis penelitian dibagi menjadi tiga yakni penelitian dasar, penelitian pengembangan, dan penelitian terapan. Suriasumantri (1985, sebagaimana dikutip dalam Sugiyono 2023) penelitian dasar merupakan penelitian yang bertujuan untuk menemukan pengetahuan baru, sedangkan penelitian terapan adalah penelitian yang bertujuan untuk memecahkan masalah. Selanjutnya, Borg dan Gall (1988, sebagaimana dikutip dalam Sugiyono 2023) penelitian pengembangan merupakan metode penelitian yang digunakan untuk mengembangkan dan memvalidasi produk. Penelitian ini berdasarkan

tujuannya termasuk dalam jenis penelitian terapan dikarenakan tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendapatkan informasi tentang kualitas pelayanan program *panaddol mantap* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang sebagaimana digunakan untuk menyelesaikan permasalahan yang telah dijelaskan pada latar belakang.

Berdasarkan kealamiahannya, jenis penelitian dibagi menjadi tiga meliputi metode penelitian eksperimen, survey dan naturalistik. Sugiyono (2023) menjelaskan bahwa metode penelitian jenis eksperimen merupakan metode yang sangat tidak alamiah dikarenakan penelitian dilakukan dalam laboratorium dengan kondisi yang terkontrol sehingga tidak mendapatkan pengaruh dari luar. Selanjutnya, metode survey merupakan metode yang digunakan untuk mendapatkan data dari tempat yang alamiah, akan tetapi peneliti melakukan perlakuan dalam proses pengumpulan data, misalnya dengan mengedarkan kuesioner, test, wawancara terstruktur dan sebagainya. Selanjutnya penelitian dengan jenis naturalistik, merupakan metode yang digunakan untuk meneliti pada tempat yang alamiah serta penelitian tidak membuat perlakuan. Dari penjelasan diatas, berdasarkan metodenya penelitian ini termasuk dalam penelitian survey.

Penelitian berdasarkan jenis data dibagi menjadi 3, yaitu kualitatif, kuantitatif dan gabungan keduanya (Sugiyono, 2023). Berdasarkan jenis data dan analisis yang digunakan oleh peneliti, penelitian ini termasuk dalam penelitian kuantitatif karena menggunakan data berupa angka dengan analisis data yang menggunakan rumus statistik.

Berdasarkan tingkat eksplanasi, penelitian dibagi menjadi 3 jenis yaitu penelitian deskriptif, penelitian asosiatif dan penelitian komparatif (Sugiyono, 2023). Penelitian ini berdasarkan tingkat ekplanasinya termasuk dalam penelitian deskriptif karena penelitian ini hanya menggunakan satu variabel mandiri yaitu kualitas pelayanan. Sugiyono (2023) menjelaskan penelitian deskriptif merupakan penelitian yang dilaksanakan untuk memahami nilai variabel mandiri dengan satu variabel atau lebih (independen) tanpa membandingkan atau menghubungkan.

## **3.2 Waktu dan Lokasi Penelitian**

### **3.2.1 Waktu Penelitian**

Waktu penelitian adalah kurun atau lama waktu yang diperlukan peneliti untuk mendapatkan data yang dibutuhkan untuk menganalisis dan menjawab masalah yang telah dijelaskan pada latar belakang. Pada penelitian yang bertopik kualitas pelayanan melalui program *Panaddol Mantap* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang, peneliti membutuhkan waktu kurang lebih dua bulan dalam pengumpulan data yakni November 2023 hingga Februari 2024 guna untuk mendapatkan jawaban dan data yang jelas atas masalah yang diangkat oleh peneliti.

### **3.2.2 Lokasi Penelitian**

Tempat penelitian adalah tempat yang digunakan oleh peneliti untuk melakukan kegiatan penelitian seperti pengumpulan data yang akan digunakan dalam menjawab dan menyelesaikan masalah yang telah dijelaskan dilatarbelakang. Dalam penelitian ini, peneliti mengambil tempat penelitian pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang.

## **3.3 Populasi dan Sampel**

### **3.3.1 Populasi**

Populasi menurut Sugiyono (2023) merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang memiliki karakteristik tertentu yang ditentukan oleh peneliti guna untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya. Pemahaman lain dikemukakan oleh Bungin (2013), populasi merupakan keseluruhan objek penelitian yang terdiri dari manusia, hewan, tumbuh-tumbuhan, udara, gejala, nilai, peristiwa, sikap hidup, dan lain-lain. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna jasa pelayanan program *panaddol mantap* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang. Adapun jumlah populasi dari program *panaddol mantap* merupakan data hasil penghitungan rata-rata jumlah pengguna pada bulan November dan Desember:

Tabel 3.1 Pemohon Pelayanan Program Panaddol Mantap Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang

No	Layanan	Jumlah Pengguna	
		November	Desember
1.	KK,KTP,KIA	42	73
2.	Pindah Datang	62	74
3.	Akta Kelahiran	38	40
4.	Akta Kematian	20	48
5.	Akta Perkawinan	6	12
6.	Verifikasi dan Validasi	19	14
	Total	448	
	Rata-rata	224	

Sumber: Data sekunder diolah 2024

Berdasarkan data pada Tabel 3.1 diatas, dapat dilihat bahwa jumlah populasi penelitian adalah sebanyak 224 masyarakat sebagai pemohon pelayanan program panaddol mantap di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang pada bulan November dan Desember 2023.

### 3.3.2 Sampel

Sugiyono (2023) menjelaskan bahwa dalam penelitian kuantitatif, sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi dan bersifat representatif (mewakili). Adapun teknik *sampling* dalam penelitian ini menggunakan *accidental sampling*. Teknik *accidental* menurut Sugiyono (2023) adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yakni siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dan bersifat representatif sebagai sumber data maka dapat digunakan sebagai sampel.

Penentuan sampel untuk responden dilakukan dengan menggunakan rumus Slovin dengan taraf kesalahan 10% akan dijelaskna sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot (e)^2}$$

$$n = \frac{224}{1 + 224 \cdot (0,10)^2}$$

$$n = 70$$

Keterangan :

N = Ukuran Populasi

n = Ukuran Sampel

e = Prosentase (%).

Berdasarkan jumlah populasi yang telah dihitung dengan menggunakan rumus slovin, hasil perhitungan didapatkan jumlah sampel adalah sebanyak 70 responden.

### 3.4 Definisi Operasional Variabel

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan. Peneliti menggunakan ukuran kualitas pelayanan menurut Sinambela (2019) adapun indikator – indikator kualitas pelayanannya adalah sebagai berikut :

Tabel 3.2 Indikator kualitas pelayanan menurut Sinambela (2019).

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
Kualitas Pelayanan Publik Sinambela. Et al (2019)	Transparansi	Tingkat keterbukaan pada proses penyelenggaraan pelayanan publik	Skala Likert
		Transparansi pada peraturan dan prosedur pelayanan yang mudah dipahami oleh pengguna	
		Transparansi pelayanan melalui kemudahan dalam memperoleh informasi tentang berbagai aspek penyelenggaraan pelayanan publik	
	Akuntabilitas	Unit kerja/ pejabat yang berwenang berperilaku jujur dalam proses pelayanan	Skala Likert
		Unit kerja/ pejabat yang berwenang mentaati peraturan dan ketentuan pelayanan	
		Unit kerja/ pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab	

		dalam memberikan pelayanan	
		Unit kerja/ pejabat bertanggungjawab dalam menjalankan kebijakan- kebijakan pelayanan yang ditetapkan	
		Jadwal waktu penyelesaian pelayanan	
	Kondisional	Petugas/aparatur mampu melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat	Skala Likert
		Unit kerja/ pejabat responsive dalam memberikan layanan	
	Partisipatif	Proses pelayanan dan hasil pelayanan dilaksanakan berdasarkan aspirasi, kebutuhan, serta harapan masyarakat	Skala Likert
	Kesamaan Hak	Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)	Skala Likert
		Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan	
		Petugas melayani dengan bersikap ramah	
	Keseimbangan Hak dan Kewajiban	Memastikan masyarakat mendapatkan pelayanan sesuai dengan SOP, serta pegawai/ aparatur melakukan kewajibannya sebagai aparatur untuk dapat mengusahakan pelayanan seluas mungkin dengan distribusi yang merata	Skala Likert

### 3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan cara-cara yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data dan keterangan-keterangan lainnya dalam penelitian terhadap masalah yang menjadi objek dalam penelitian. Menurut Bungin (2013) menjelaskan pada penelitian kuantitatif terdapat beberapa metode pengumpulan data seperti: metode angket, wawancara, dan dokumentasi.

#### 3.5.1 *Kuesioner* (Angket)

Menurut (Sugiyono, 2023) *kuesioner* merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab. Setelah *kuesioner* diisi oleh responden maka *kuesioner* dikumpulkan kembali kepada peneliti, yang kemudian hasil jawaban responden diproses dan dianalisis berdasarkan prosedur statistik yang digunakan. *Kuesioner* pada penelitian ini diisi oleh responden penerima layanan program panaddol mantap di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang. *Kuesioner* pada penelitian ini menggunakan Skala Likert yang berupa cek list dengan dilengkapi panduan dan keterangan agar responden mengerti dan menjawab dengan baik. Adapun skala likert pada *kuesioner* ini menggunakan skala lima.

Tabel 3.3 Skala Likert

Nomor	Jawaban	Skor
1	Sangat Setuju	5
2	Setuju	4
3	Cukup Setuju	3
4	Tidak Setuju	2
5	Sangat Tidak Setuju	1

### 3.5.2 Wawancara

Sugiyono (2023) menjelaskan bahwa wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti untuk melakukan studi pendahuluan guna untuk menemukan permasalahan yang akan diteliti, serta juga untuk mengetahui hal hal lebih dalam dari responden dalam jumlah kecil. Wawancara dapat dilakukan secara terstruktur maupun tidak terstruktur. Penelitian ini menggunakan wawancara tidak terstruktur dimana hal tersebut dilakukan guna untuk mengetahui permasalahan awal dari penelitian.

### 3.5.3 Dokumentasi

Menurut Riyanto (2012) metode dokumentasi berarti cara mengumpulkan data dengan mencatat data-data yang sudah ada. Berdasarkan penjelasan ahli maka dapat disimpulkan bahwa metode dokumentasi merupakan cara mengumpulkan data yang dilakukan dengan menyelidiki benda-benda tertulis dan mencatat hasil temuannya.

## 3.6 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

### 3.6.1 Uji Validitas

Uji validitas dilakukan guna untuk menguji validitas dari kuisisioner penelitian ini. Perhitungan uji validitas pada penelitian ini menggunakan program SPSS 27. Penelitian ini menggunakan 2 kuisisioner sebagai alat ukur, yaitu kuisisioner harapan dan persepsi yang masing – masing memiliki 15 item pertanyaan. Selanjutnya item – item tersebut dapat dikatakan valid apabila  $r_{hitung} > r_{tabel}$ . Adapun hasil uji validitas penelitian ini direkapitulasi pada tabel berikut.

Tabel 3.4 Rekapitulasi hasil uji valliditas

No	Harapan	Rhitung	Rtabel	Validitas	Persepsi	Rhitung	Rtabel	Validitas
1.	H1	0,640	0,1954	Valid	P1	0,610	0,1954	Valid
2.	H2	0,641	0,1954	Valid	P2	0,692	0,1954	Valid
3.	H3	0,597	0,1954	Valid	P3	0,603	0,1954	Valid
4.	H4	0,653	0,1954	Valid	P4	0,802	0,1954	Valid

5.	H5	0,622	0,1954	Valid	P5	0,700	0,1954	Valid
6.	H6	0,597	0,1954	Valid	P6	0,798	0,1954	Valid
7.	H7	0,662	0,1954	Valid	P7	0,341	0,1954	Valid
8.	H8	0,602	0,1954	Valid	P8	0,600	0,1954	Valid
9.	H9	0,680	0,1954	Valid	P9	0,729	0,1954	Valid
10.	H10	0,676	0,1954	Valid	P10	0,774	0,1954	Valid
11.	H11	0,640	0,1954	Valid	P11	0,713	0,1954	Valid
12.	H12	0,734	0,1954	Valid	P12	0,720	0,1954	Valid
13.	H13	0,657	0,1954	Valid	P13	0,784	0,1954	Valid
14.	H14	0,626	0,1954	Valid	P14	0,829	0,1954	Valid
15.	H15	0,699	0,1954	Valid	P15	0,689	0,1954	Valid

Sumber: Data diolah dengan SPSS 27

Berdasarkan pada Tabel diatas dengan tingkat signifikasi 10% ditentukan nilai Rtabel sebesar 0,1954 dengan jumlah responden 70 orang. Penelitian ini menunjukkan bahwa uji korelasi tersebut menunjukkan bahwa angka Rhitung melebihi Rtabel sehingga instrument penelitian ini valid dan dapat digunakan sebagai alat pengumpul data.

### 3.6.2 Uji Reliabilitas

Kurniawan dan Puspitaningtyas (2016) menjelaskan bahwa uji reliabilitas merupakan langkah mengetahui tingkat kepercayaan suatu item pertanyaan dalam mengukur variabel yang diteliti. Instrumen penelitian dapat dikatakan memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi apabila hasil uji instrumen menunjukkan hasil yang konsisten.

Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan alat ukur metode Alpha Cronbach yang digunakan untuk penentuan reliabel atau tidak. Instrumen penelitian dapat dikatakan reliabel dengan menggunakan teknik ini, jika koefisien reliabilitas > 0,6. Perhitungan uji reliabilitas dilakukan dengan teknik Alpha Cronbach menurut Hardiyansyah (2018) sebagai berikut.

$$\alpha = \frac{kr}{1 + (k - 1)r}$$

Keterangan:

$kr$  : Koefisien reliabilitas

$r$  : Koefisien rata-rata korelasi

$k$  : Jumlah variabel bebas dalam persamaan

Pedoman penentuan tingkat keandalan instrumen ukuran Alpha Cronbach

Tabel 3.5 pedoman penentuan tingkat keandalan instrument ukuran alpha cronbach

Hasil uji Alpha Cronbach	Derajat Keandalan
<0,5	Tidak dapat digunakan
0,5-0,6	Buruk
0,6-0,7	Cukup/dapat diterima
>0,9	Luar biasa bagus

Menurut Silalahi (2015) tingkat keandalan instrumen ukuran dari hasil uji dengan Alpha Cronbach yang ditentukan dengan koefisien reliabilitas dengan nilai variasi dari 0 sampai 1 seperti pada Tabel 3.5. Instrumen ukuran tersebut dapat memberikan indikasi satisfactory internal consistency reliability yang berarti layak untuk digunakan sebagai ukuran penelitian jika hasil uji reliabilitas menunjukkan  $\alpha \geq 0,6$  tetapi jika menunjukkan hasil  $< 0,6$  maka memberikan indikasi tidak layak digunakan yaitu unsatisfactory internal consistency reliability dalam instrumen penelitian.

Uji reliabilitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan program SPSS 27. Penelitian ini menggunakan 2 kuesioner sebagai alat ukur, yaitu harapan dan persepsi yang masing-masing memiliki 15 item pernyataan. Selanjutnya item-item tersebut dapat dikatakan reliabel jika nilai alpha ( $\alpha$ )  $\geq 0,6$ . Hasil uji reliabilitas penelitian ini direkapitulasi sebagai pada tabel berikut.

Tabel 3.6 Rekapitulasi hasil uji reabilitas

Item	Variabel Penelitian	Cronbach's Alpha Item Detected	Standart Reliability	Keterangan
Harapan	Kualitas	0,901	0,6	Reliabel
Persepsi	Kualitas	0,920	0,6	Reliabel

Sumber: Data diolah dengan SPSS 27

Berdasar pada Tabel di atas menjelaskan bahwa hasil uji yang telah dilakukan dengan teknik reliabilitas dengan Alpha Cronbach pada uji butir pernyataan persepsi pengguna layanan didapatkan angka reliabilitas harapan sebesar 0,901 dan angka reliabilitas persepsi sebesar 0,920 karena angka hitung lebih besar dari koefisien reliabilitas 0,6 maka perhitungan ini dapat dikatakan reliabel dan dapat diterima.

### 3.7 Teknik Analisis Data

Untuk analisis data serta menjawab rumusan masalah, peneliti akan menggunakan teknik analisis data yaitu teknik Servqual (Service Quality) oleh Zeithaml (1990, Sebagaimana dikutip dalam Tjiptono 2016). Adapun rumusnya adalah sebagai berikut.

$$\text{Skor Service Quality} = \text{Skor Persepsi} - \text{Skor Harapan}$$

Hasil Pengukuran Servqual selanjutnya dapat diinterpretasikan sebagai berikut :

1. Jika dalam perhitungan selisih antara skor persepsi dengan skor harapan menghasilkan angka positif, hal tersebut menunjukkan kualitas pelayanan yang dirasakan melebihi tingkat kualitas pelayanan terhadap pelanggan dapat dikatakan tinggi.
2. Jika dalam perhitungan selisih antara skor persepsi dengan skor harapan menghasilkan skor nol. Menunjukkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan yang diharapkan. Demikian kualitas pelayanan terhadap pelanggan dapat dikatakan netral.
3. Jika dalam perhitungan selisih antara skor persepsi dengan skor harapan menghasilkan angka negatif, menunjukkan kualitas pelayanan yang dirasakan kurang dari tingkat pelayanan yang diharapkan. Demikian kualitas pelayanan terhadap pelanggan dapat dikatakan rendah.

## **BAB 4**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab 4 menjelaskan dan mendeskripsikan hasil penelitian tentang Kualitas Pelayanan Publik Program Panaddol Mantap di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang. Hasil serta pembahasan penelitian akan dijelaskan menjadi 3 subbab, yaitu:

- a. Gambaran umum lokasi penelitian
- b. Analisis data
- c. Pembahasan

#### **4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

Gambaran umum lokasi penelitian memiliki tujuan untuk menjelaskan mengenai gambaran umum lokasi penelitian dilaksanakan. Lokasi penelitian dalam penelitian ini yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang atau yang disingkat Disdukcapil Kabupaten Lumajang. Deskripsi dari lokasi penelitian ini dijelaskan sebagai berikut.

##### **4.1.1 Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang**

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang merupakan salah satu Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Kabupaten Lumajang yang bertugas membantu Bupati dalam melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah dibidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang beralamat di Jalan Basuki Rahmat No. 03 Kelurahan Tompokersan Kecamatan Lumajang Kabupaten Lumajang.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang berdasarkan Peraturan Bupati Nomor 115 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan unsur pelaksana urusan pemerintahan daerah dibidang administrasi kependudukan yang dipimpin

oleh Kepala Dinas yang berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah. Dalam melaksanakan tugas, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menyelenggarakan fungsi:

1. Penyusunan program dan anggaran;
2. Pengelolaan keuangan;
3. Pengelolaan perlengkapan, urusan tata usaha, rumah tangga dan barang milik daerah;
4. Pengelolaan urusan Aparatur Sipil Negara
5. Penyusunan perencanaan dibidang pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, kerja sama administrasi kependudukan, pemanfaatan data dan dokumen kependudukan serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
6. Perumusan kebijakan teknis dibidang pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, kerja sama, pemanfaatan data dan dokumen kependudukan serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
7. Pelaksanaan pelayanan pendaftaran penduduk;
8. Pelaksanaan pelayanan pencatatan sipil;
9. Pelaksanaan pengelolaan informasi administrasi kependudukan;
10. Pelaksanaan kerja sama administrasi kependudukan;
11. Pelaksanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan;
12. Pelaksanaan inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
13. Pembinaan, koordinasi, pengendalian bidang administrasi kependudukan;
14. Pelaksanaan kegiatan penatausahaan Dinas, dan;
15. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Bupati sesuai tugas dan fungsinya.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang memiliki visi Terwujudnya masyarakat Lumajang yang bermartabat, makmur, berdaya saing. Untuk mencapai visi tersebut, maka diperlukan

misi yang harus dilaksanakan oleh instansi. Berikut adalah misi yang dimiliki Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang.

1. Pemenuhan kebutuhan dasar untuk mewujudkan masyarakat yang lebih sejahtera dan mandiri;
2. Mewujudkan perekonomian daerah berkelanjutan yang berbasis pada pertanian, usaha mikro, dan pariwisata;
3. Reformasi birokrasi yang efektif, profesional, akuntabel dan transparan untuk mewujudkan pemerintahan yang baik, benar dan bersih (*Good and Clear Governance*).

Motto yang dimiliki Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang adalah “Melayani dengan hati, Sepenuh hati, Dengan hati-hati, dan Tidak seenak hati”.

#### **4.1.2 Struktur Organisasi**

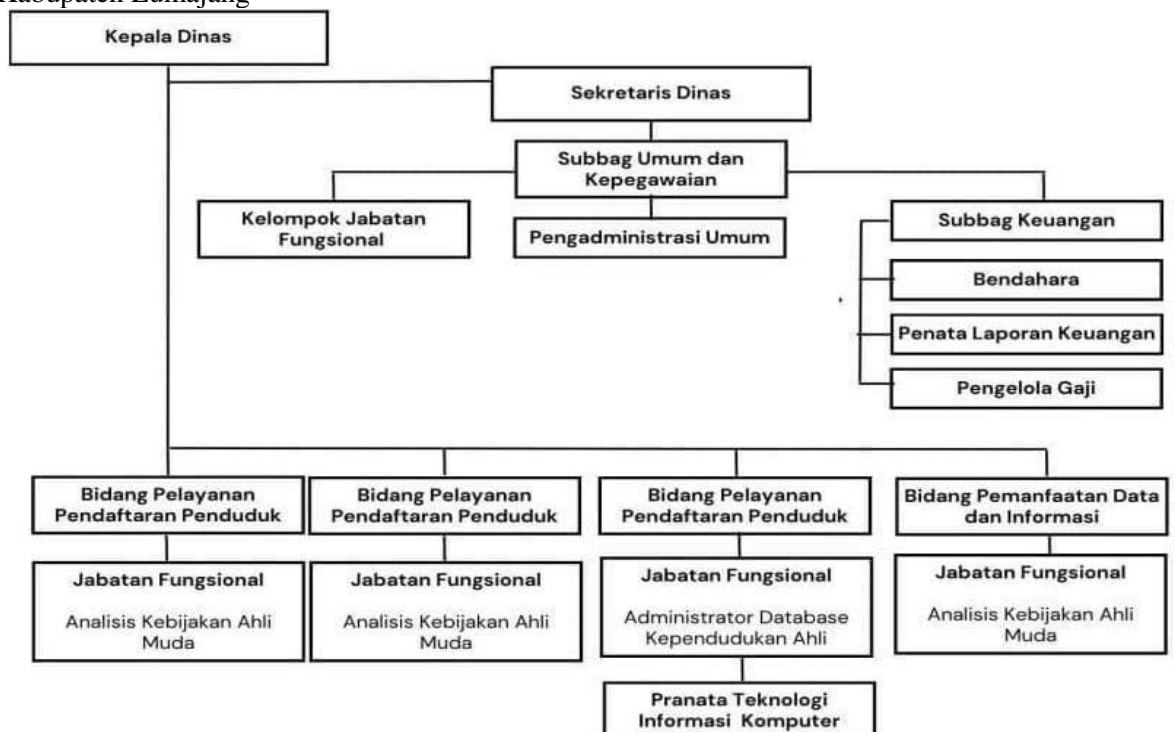
Struktur organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang diatur dalam Peraturan Bupati Kabupaten Lumajang Nomor 62 tahun 2016 Tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang adalah sebagai berikut:

1. Kepala Dinas
2. Sekretariat, membawahi:
  - Sub Bagian Umum dan Kepegawaian
  - Sub Bagian Penyusunan Program
  - Sub Bagian Keuangan
3. Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, membawahi:
  - Kasi Identitas Penduduk
  - Kasi Pindah Datang Penduduk
  - Kasi Pendataan Penduduk
4. Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, membawahi:
  - Kasi Kelahiran

- Kasi Perkawinan dan Perceraian
  - Kasi Perubahan Status Anak, Kewarganegaraan dan Kematian
5. Bidang Pengolahan Informasi Administrasi Kependudukan, membawahi:
- Kasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan
  - Kasi Tata Kelola dan SDM TIK
  - Kasi Pengolahan dan Penyajian Data
6. Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi, membawahi:
- Kasi Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan
  - Kasi Inovasi Pelayanan
  - Kasi Kerja Sama

Bagan Susunan Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang adalah sebagaimana tercantum dalam struktur organisasi:

Gambar 4.1 Struktur organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang



### 4.1.3 Program Panaddol Mantap

GISA (Gerakan Indonesia Sadar Administrasi Kependudukan) merupakan sebuah gerakan nasional guna untuk meningkatkan kesadaran semua pihak baik masyarakat, lembaga pengguna serta pemerintah akan pentingnya administrasi kependudukan. Adapun tujuan GISA, yaitu: 1. Sadar akan kepemilikan dokumen kependudukan 2. Sadar pemutakhiran data kependudukan. 3. Sadar pemanfaatan data kependudukan untuk semua urusan. 4. Sadar pelayanan administrasi kependudukan yang membahagiakan masyarakat. Adanya gerakan Indonesia sadar administrasi kependudukan serta upaya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, maka ditetapkan inovasi pelayanan publik melalui program *Panaddol Mantap*.

Program *Panaddol Mantap* ini dibentuk oleh tim inovasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang dan ditetapkan pada tanggal 06 Maret 2020. Program *Panaddol Mantap* ini memiliki tujuan diantaranya adalah 1). Mempermudah kepengurusan dokumen administrasi kependudukan, 2). Mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, 3). Mensukseskan Gerakan Indonesia Sadar Administrasi Kependudukan. Dengan adanya tujuan-tujuan yang menjadi catatan penting adanya program ini, maka masyarakat yang membutuhkan dokumen administrasi kependudukan tidak perlu repot-repot untuk datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang karena masyarakat cukup dengan menghubungi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang melalui aplikasi whatsapp untuk melakukan permohonan pelayanan pengurusan dokumen. Adapun komponen standar pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang telah tercantum adalah sebagai berikut:

#### a. Persyaratan

Dalam proses penyelenggaraan pelayanan, persyaratan harus dapat dipenuhi serta persyaratan harus memperhatikan prinsip kesederhanaan,

keterikatan, konsistensi dan akuntabilitas artinya persyaratan mudah untuk diikuti, dipenuhi serta tidak memberatkan.

b. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Dalam memberikan pelayanan, untuk semua jenis pelayanan untuk tertib dengan dan prosedur dengan memperhatikan prinsip kesederhanaan dan akuntabilitas.

c. Jangka Waktu Penyelesaian

Adapun jangka waktu dan penyelesaian dalam penyelenggaraan pelayanan di bidang Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang adalah satu hari jadi (SAHAJA) dengan ketentuan

1. Penerbitan dokumen kependudukan akan diselesaikan dalam 1×24 jam sejak persyaratan dokumen telah dilengkapi.
2. Jam pelayanan adalah adalah 08.00 s/d 15.00 WIB untuk hari Senin sampai Kamis dan jam 08.00-14.30 untuk pelayanan di hari Jumat.
3. Batas waktu penyelesaian pelayanan akan dikecualikan apabila ada kendala gangguan jaringan komunikasi data atau sarana prasarana yang berhubungan dengan penyelesaian dokumen kependudukan.

d. Biaya

Dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat di bidang pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil semua jenis layanan tidak dipungut biaya (gratis).

e. Produk Layanan

Adapun Produk pelayanan program panaddol mantap di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang yang tersedia diantaranya adalah : Kartu Keluarga, KTP, KIA, SKP WNI (Pindah Datang) SKTT dan SKOT, Akta Kelahiran, Perubahan Status Anak, Pewarganegaraan, Akta Kematian, Akta Perkawinan dan Perceraian, Verifikasi dan Validasi Data.

Gambar 4.2 Brosur dan Nomor Pelayanan Panaddol Mantap

**Panadol Mantap** Pelayanan Adminduk Online Melalui Aplikasi Whatsapp

NAMA LAYANAN	NOMOR WA
1. KARTU KELUARGA, KTP & KIA	081 252 023 775
2. SKP WNI (PINDAH DATANG) SKTT & SKOT	089 537 908 6190
3. AKTA KELAHIRAN	082 333 000 121
4. PERUBAHAN STATUS ANAK, PEWARGANEGARAAN DAN AKTA KEMATIAN	082 331 901 929
5. AKTA PERKAWINAN DAN PERCERAIAN (NON MUSLIM)	081 249 673 933
6. VERIFIKASI DAN VALIDASI DATA	082 131 910 010

Jam Pelayanan Online

Senin - Kamis	: 08.00 - 15.00
Jum'at	: 08.00 - 14.30
Sabtu	: 08.00 - 10.30

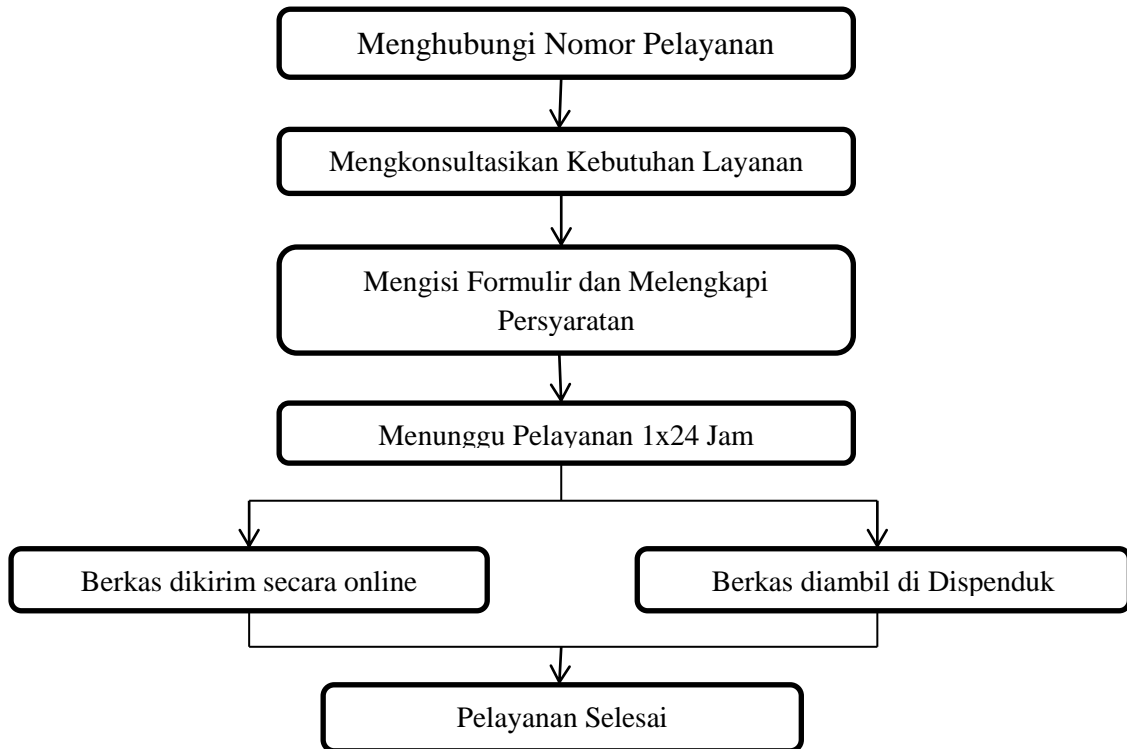
Layanan Online (WhatsApp) hanya dilayani melalui chatting, tidak menerima PANGGILAN TELEPON. Terima kasih.

## f. Penanganan Pengaduan, saran dan masukan

Untuk penanganan pengaduan, saran dan masukan terhadap penyelenggaraan pelayanan di bidang pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil, maka Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang telah menyiapkan layanan penanganan pengaduan berupa:

- Web Lapor Lumajang  
<http://laporlumajang.lumajangkab.go.id/main/form>
- Website PPID <http://ppid.lumajangkab.go.id/formulir-permohonan-informasi>
- Instagram : disdukcabil\_lumajang
- Facebook : Disdukcabil Lumajang
- Telp : (0334) 889 965
- Fax : (0334) 881 971
- Hotline Service : 082 131 022 203

Adapun Alur Pelayanan yang dapat dilakukan adalah sebagai berikut.



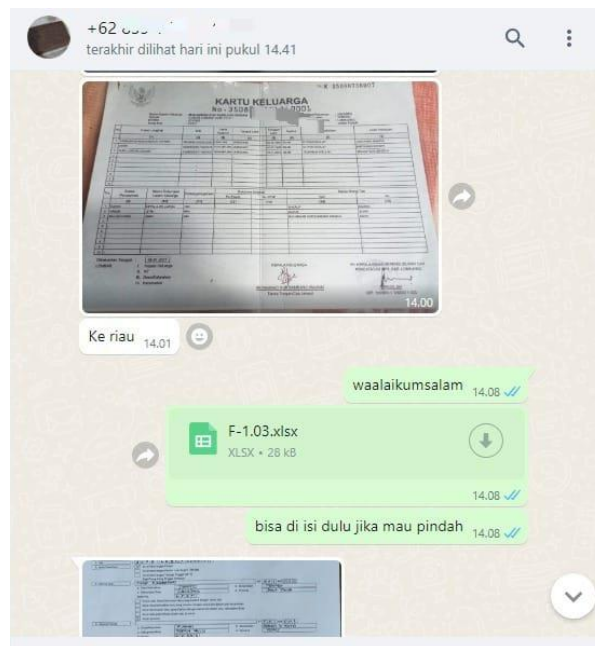
Adapun berikut adalah pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang melalui program *Panaddol Mantap*.

Gambar 4.3 Proses Pelayanan Program *Panaddol Mantap*



Gambar 4.3 merupakan alur pelayanan pada program *panaddol mantap*, dimana masyarakat sebagai pengguna layanan menghubungi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang untuk mengkonsultasikan kebutuhan layanan.

Gambar 4.4 Proses Pelayanan Program *Panaddol Mantap*



Gambar 4.4 merupakan alur pelayanan pada program *panaddol mantap*, dimana Dispendukcapil Kabupaten Lumajang memberikan tanggapan mengenai kebutuhan layanan serta memberikan formulir pelayanan. Gambar

4.5 Proses Pelayanan Program *Panaddol Mantap*



Gambar 4.5 merupakan alur pelayanan pada program *panaddol mantap*, dimana masyarakat sebagai pengguna layanan mengisi formulir sebagai salah satu syarat penggunaan layanan, kemudian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang meminta waktu 1x24 jam untuk mengerjakan dokumen permintaan pengguna layanan.

## 4.2 Analisis Data

### 4.2.1 Deskripsi Responden

Berikut ini ditampilkan profil masyarakat yang melakukan permohonan pelayanan menggunakan program Panaddol Mantap di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang yang didalamnya memuat informasi mengenai karakteristik individu responden. Pada penelitian ini jumlah responden yang dijadikan sebagai sampel adalah sebanyak 70 responden dan digolongkan berdasarkan karakteristik umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir.

#### 1. Responden Berdasarkan Umur

Berdasarkan kuisioner yang dibagikan kepada 70 responden berdasarkan umur adalah sebagai berikut:

Tabel 4.1 karakteristik responden berdasarkan umur

No.	Umur	Jumlah	Presentase (%)
1.	17-26 tahun	39	55,71%
3.	37-46 tahun	9	12,86%
4.	47-56 tahun	5	7,14%
	Jumlah	70	100%

Sumber: Data primer, diolah tahun 2024

Berdasarkan data dari Tabel 4.1 dapat diketahui bahwa sebagian besar responden yang melakukan permohonan pelayanan program panaddol mantap di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang dominan dari kalangan kelompok umur 17-26 tahun sebanyak 39 orang dengan presentase 55,71% dan terendah adalah kelompok umur 46-57 tahun sebanyak 5 orang dengan presentase 7,14%.

## 2. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan kuisisioner yang dibagikan kepada 70 responden berdasarkan pada jenis kelamin sebagai berikut:

Tabel 4.2 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase(%)
1.	Laki-laki	31	44,29%
2.	Perempuan	39	55,71%
	Jumlah	70	100%

Sumber: Data primer, diolah tahun 2024

Berdasarkan Tabel 4.2 dapat diketahui bahwa sebagian besar responden yang melakukan permohonan pelayanan program panaddol mantap di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang adalah perempuan sebanyak 39 orang responden dengan presentase 55,71%.

## 3. Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Berdasarkan kuisisioner yang dibagikan kepada 70 responden berdasarkan pendidikan terakhir adalah sebagai berikut:

Tabel 4.3 Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir

No.	Pendidikan Terakhir	Jumlah	Persentase(%)
1.	SMP	18	25,72%
2.	SMA	33	47,14%
3.	D3	4	5,71%
4.	S1	14	20%
5.	S2	1	14,3%
	Jumlah	70	100%

Sumber: Data primer, diolah tahun 2024

Berdasarkan data dari tabel 4.3 dapat diketahui bahwa sebagian besar responden yang melakukan permohonan pada program panaddol mantap di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang adalah seseorang dengan pendidikan terakhir SMA yakni 33 orang dengan persentase 47,14%.

### 4.3 Analisis Data Kualitas Pelayanan Program Panaddol Mantap

#### 4.3.1 Harapan Responden terhadap Kualitas Pelayanan Program Panaddol Mantap

##### 1. Transparansi

Tabel 4.4 Deskripsi harapan responden (n=70) terhadap dimensi transparansi

No	Item Pertanyaan	Proporsi Pilihan					Total	Skor
		STS	TS	RR	S	SS		
HRP01	Seharusnya pegawai Dispendukcapil Kabupaten Lumajang terbuka pada proses penyelenggaraan pelayanan <i>Panaddol Mantap</i>	0 0%	0 0%	1 1,43%	36 51,43%	33 47,14%	70 100%	89
HRP02	Seharusnya Dispendukcapil Kabupaten Lumajang dapat memberikan pelayanan yang mudah dipahami serta transparan dalam pengimplementasiannya	0 0%	0 0%	1 1,43%	39 55,71%	30 42,86%	70 100%	88
HRP03	Seharusnya pegawai Dispendukcapil Kabupaten Lumajang dapat memberikan kemudahan informasi mengenai pelayanan <i>Panaddol Mantap</i>	0 0%	0 0%	1 1,43%	37 52,86%	32 45,71%	70 100%	89
Skor rata-rata								88,67

Sumber: Data diolah peneliti 2024

Berdasarkan Tabel 4.4 Di atas, dijelaskan bahwa harapan pemohon pada program *Panaddol Mantap* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang dari dimensi transparansi menunjukkan jawaban responden yang bervariasi. Terdapat tiga indikator pada dimensi ini, dimana setiap indikatornya akan diberi skor 1 sampai 5. Angka 1 untuk skor dengan nilai terendah dan angka 5 untuk skor dengan nilai tertinggi.

Indikator pertama dengan pernyataan “Seharusnya pegawai Dispendukcapil Kabupaten Lumajang terbuka pada proses penyelenggaraan pelayanan program *panaddol mantap*” dari 70 responden terdapat 1 responden yang memberikan jawaban ragu-ragu, sebanyak 36 responden yang memberikan jawaban setuju, dan sebanyak 33 responden yang memberikan jawaban sangat setuju. Berdasarkan dari skor harapan kualitas pelayanan yang diterima pada indikator ini tergolong sangat baik dengan skor 90.

Indikator kedua dengan pernyataan “Seharusnya Dispendukcapil Kabupaten Lumajang dapat memberikan pelayanan yang mudah dipahami serta transparan dalam pengimplementasiannya” dari 70 responden terdapat 1 responden yang memberikan jawaban ragu-ragu, sebanyak 39 responden memberikan jawaban setuju, dan 30 responden memberikan jawaban sangat setuju. Berdasarkan skor harapan kualitas pelayanan yang diterima pada indikator ini tergolong sangat baik dengan skor 88.

Indikator ketiga dengan pernyataan “Seharusnya Dispendukcapil Kabupaten Lumajang dapat memberikan kemudahan informasi mengenai pelayanan *panaddol mantap*” dari 70 responden terdapat 1 responden yang menjawab ragu-ragu, 37 responden yang memberikan jawaban setuju, dan 32 responden yang memberikan jawaban sangat setuju. Berdasarkan skor harapan kualitas pelayanan yang diterima pada indikator ini tergolong sangat baik dengan skor 89.

Sedangkan skor harapan dimensi transparansi tergolong kategori sangat baik, hal tersebut dapat dilihat dari skor rata-rata indikator dengan nilai 88,67.

## 2. Akuntabilitas

Tabel 4.5 Deskripsi harapan responden (n=70) terhadap dimensi akuntabilitas

No	Item Pertanyaan	Proporsi Pilihan					Total	Skor
		STS	TS	RR	S	SS		
HRP04	Seharusnya pegawai Dispendukcapil Kabupaten Lumajang dapat berperilaku jujur dalam proses pelayanan program <i>panaddol mantap</i>	0 0%	0 0%	1 1,43%	37 52,86%	32 45,71%	70 100%	89
HRP05	Seharusnya pegawai Dispendukcapil Kabupaten Lumajang mentaati peraturan dan ketentuan layanan	0 0%	0 0%	1 1,43%	38 54,29%	31 44,29%	70 100%	89
HRP06	Seharusnya Pegawai Dispendukcapil Kabupaten	0 0%	0 0%	0 0%	31 44,29%	39 55,71%	70 100%	91

	Lumajang dapat bertanggungjawab penuh pada proses pelayanan publik							
HRP07	Seharusnya pegawai Dispendukcapil Kabupaten Lumajang dapat menjalankan kebijakan – kebijakan yang telah ditetapkan dalam proses pelayanan program <i>panaddol mantap</i>	0 0%	0 0%	0 0%	19 27,14%	51 72,86%	70 100%	95
HRP08	Seharusnya Dispendukcapil Kabupaten Lumajang dapat memberikan kepastian jangka waktu dalam proses pelayanan publik	0 0%	0 0%	0 0%	26 37,14%	44 62,86%	70 100%	93
Skor rata-rata								91,4

Sumber : Data diolah peneliti 2024

Berdasarkan Tabel 4.5 di atas dijelaskan bahwa harapan pemohon program *panaddol mantap* dari dimensi akuntabilitas menunjukkan jawaban responden yang bervariasi. Terdapat 5 indikator yang setiap indikatornya diberi skor 1 sampai 5, dimana angka 1 untuk skor dengan nilai terendah dan angka 5 untuk skor dengan nilai tertinggi.

Indikator pertama dengan pernyataan “Seharusnya pegawai Dispendukcapil Kabupaten Lumajang dapat berperilaku jujur dalam proses pelayanan program *panaddol mantap*” dari 70 responden terdapat 1 responden yang memberikan jawaban ragu-ragu, 37 responden yang memberikan jawaban setuju, dan 32 responden yang memberikan jawaban sangat setuju. Berdasarkan dari skor harapan kualitas pelayanan yang diterima pada indikator ini tergolong sangat baik dengan skor 89.

Indikator kedua dengan pernyataan “Seharusnya pegawai Dispendukcapil Kabupaten Lumajang mentaati peraturan dan ketentuan layanan” dari 70 responden terdapat 1 responden yang memberikan jawaban ragu-ragu, 38

responden yang memberikan jawaban setuju dan 31 responden yang memberikan jawaban sangat setuju. Berdasarkan dari skor harapan kualitas pelayanan yang diterima pada indikator ini tergolong sangat baik dengan skor 89.

Indikator ketiga dengan pernyataan “Seharusnya Pegawai Dispendukcapil Kabupaten Lumajang dapat bertanggungjawab penuh pada proses pelayanan publik” dari 70 responden terdapat 31 responden yang memberikan jawaban setuju dan terdapat 39 responden yang memberikan jawaban sangat setuju. Berdasarkan dari skor harapan kualitas pelayanan yang diterima pada indikator ini tergolong sangat baik dengan skor 91.

Indikator keempat dengan pernyataan “Seharusnya pegawai Dispendukcapil Kabupaten Lumajang dapat menjalankan kebijakan- kebijakan yang telah ditetapkan dalam proses pelayanan program *panaddol mantap*” dari 70 responden terdapat 19 responden yang memberikan jawaban setuju dan terdapat 51 responden yang memberikan jawaban sangat setuju. Berdasarkan dari skor harapan kualitas pelayanan yang diterima pada indikator ini tergolong sangat baik dengan skor 95.

Indikator kelima dengan pernyataan “Seharusnya Dispendukcapil Kabupaten Lumajang dapat memberikan kepastian jangka waktu dalam proses pelayanan publik” dari 70 responden terdapat 26 responden yang memberikan jawaban setuju dan terdapat 44 responden yang memberikan jawaban sangat setuju. Berdasarkan dari skor harapan kualitas pelayanan yang diterima pada indikator ini tergolong sangat baik dengan skor 93.

Sedangkan skor harapan dimensi akuntabilitas tergolong kategori sangat baik, hal ini dapat dilihat dari skor rata-rata indikator dengan nilai 91,4.

### 3. Kondisional

Tabel 4.6 Deskripsi harapan responden (n=70) terhadap dimensi kondisional

No	Item Pertanyaan	Proporsi Pilihan					Total	Skor
		STS	TS	RR	S	SS		

HRP09	Seharusnya pegawai Dispendukcapil Kabupaten Lumajang melakukan pelayanan dengan cepat tanpa menunda-nunda	0 0%	0 0%	0 0%	29 41,43%	41 58,57%	70 100%	92
HRP10	Seharusnya pegawai Dispenduk Kabupaten Lumajang melakukan pelayanan dengan responsive	0 0%	0 0%	0 0%	33 47,14%	37 52,86%	70 100%	91
Skor rata-rata								91,5

Sumber : Data diolah peneliti 2024

Berdasarkan tabel 4.6 di atas, dijelaskan bahwa harapan pemohon program panaddol mantap dari dimensi kondisional menunjukkan jawaban responden yang bervariasi. Terdapat 2 indikator yang setiap indikatornya diberi skor 1 sampai 5. Angka 1 untuk skor nilai terendah dan angka 5 untuk skor nilai tertinggi.

Indikator pertama dengan pernyataan “Seharusnya pegawai Dispendukcapil Kabupaten Lumajang melakukan pelayanan dengan cepat tanpa menunda-nunda” dari 70 responden terdapat 29 responden yang memberikan jawaban setuju, dan 41 responden yang memberikan jawaban sangat setuju. Berdasarkan dari skor harapan kualitas pelayanan yang diterima pada indikator ini tergolong sangat baik dengan skor 92.

Indikator kedua dengan pernyataan “Seharusnya pegawai Dispenduk Kabupaten Lumajang melakukan pelayanan dengan responsive” dari 70 responden terdapat 33 responden yang memberikan jawaban setuju dan 37 responden yang memberikan jawaban sangat setuju. Berdasarkan dari skor harapan kualitas pelayanan yang diterima pada indikator ini tergolong sangat baik dengan skor 91.

Sedangkan skor harapan dimensi kondisional tergolong kategori sangat baik, hal ini dapat dilihat dari skor rata-rata indikator dengan nilai 91,5.

#### 4. Partisipatif

Tabel 4.7 Deskripsi harapan responden (n=70) terhadap dimensi partisipasi

No	Item Pertanyaan	Proporsi Pilihan					Total	Skor
		STS	TS	RR	S	SS		
HRP11	Seharusnya Dispendukcapil Kabupaten Lumajang melakukan pelayanan berdasarkan aspirasi, kebutuhan, serta harapan masyarakat	0 0%	0 0%	1 1,43%	36 51,43%	33 47,14%	70 100%	89
Skor rata-rata							89	

Sumber: Data diolah peneliti, 2024

Berdasarkan tabel 4.7 di atas, dijelaskan bahwa harapan pemohon program panaddol mantap dari dimensi partisipatif menunjukkan jawaban responden yang bervariasi. Terdapat 1 indikator yang setiap indikatornya diberi skor 1 sampai 5. Angka 1 untuk skor nilai terendah dan angka 5 untuk skor nilai tertinggi.

Indikator pertama dengan pernyataan “Seharusnya Dispendukcapil Kabupaten Lumajang melakukan pelayanan berdasarkan aspirasi, kebutuhan serta harapan masyarakat” dari 70 responden terdapat 1 responden yang memberikan jawaban ragu-ragu, 36 responden yang memberikan jawaban setuju, dan 33 responden yang memberikan jawaban sangat setuju. Berdasarkan dari skor harapan kualitas pelayanan yang diterima pada indikator ini tergolong sangat baik dengan skor 89.

Sedangkan skor harapan dimensi partisipasi tergolong kategori sangat baik, hal ini dapat dilihat dari skor rata-rata indikator dengan nilai 89.

## 5. Kesamaan Hak

Tabel 4.8 Deskripsi harapan responden (n=70) terhadap dimensi kesamaan hak

No	Item Pertanyaan	Proporsi Pilihan					Total	Skor
		STS	TS	RR	S	SS		
HRP12	Seharusnya pegawai Dispendukcapil Kabupaten Lumajang dapat memberikan pelayanan dengan tidak diskriminatif (membedakan)	0 0%	0 0%	0 0%	33 47,14%	37 52,86%	70 100%	91
HRP13	Seharusnya pegawai Dispendukcapil Kabupaten Lumajang dapat melayani dan menghargai setiap pemohon pelayanan	0 0%	0 0%	0 0%	36 51,43%	34 48,57%	70 100%	90
HRP14	Seharusnya pegawai Dispendukcapil dapat bersikap ramah dalam proses pelayanan publik	0 0%	0 0%	0 0%	24 34,29%	46 65,71%	70 100%	93
Skor rata-rata								91,33

Sumber: Data diolah peneliti,2024

Berdasarkan tabel 4.8 di atas, dijelaskan bahwa harapan pemohon program panaddol mantap dari dimensi kesamaan hak menunjukkan jawaban responden yang bervariasi. Terdapat 3 indikator yang setiap indikatornya diberi skor 1 sampai 5. Angka 1 untuk skor nilai terendah dan angka 5 untuk skor nilai tertinggi.

Indikator pertama dengan pernyataan “Seharusnya pegawai Dispendukcapil Kabupaten Lumajang dapat memberikan pelayanan dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)” dari 70 responden terdapat 33 responden yang memberikan jawaban setuju, dan 37 responden yang memberikan jawaban sangat setuju. Berdasarkan dari skor harapan kualitas pelayanan yang diterima pada indikator ini tergolong sangat baik dengan skor 91.

Indikator kedua dengan pernyataan “Seharusnya pegawai Dispendukcapil Kabupaten Lumajang dapat melayani dan menghargai setiap pemohon pelayanan” dari 70 responden terdapat 36 responden yang memberikan jawaban setuju, dan 34 responden yang memberikan jawaban sangat setuju. Berdasarkan dari skor harapan kualitas pelayanan yang diterima pada indikator ini tergolong sangat baik dengan skor 90.

Indikator ketiga dengan pernyataan “Seharusnya pegawai Dispendukcapil dapat bersikap ramah dalam proses pelayanan publik” dari 70 responden terdapat 24 responden yang memberikan jawaban setuju, dan 46 responden yang memberikan jawaban sangat setuju. Berdasarkan dari skor harapan kualitas pelayanan yang diterima pada indikator ini tergolong sangat baik dengan skor 93.

Sedangkan skor harapan dimensi kesamaan hak tergolong kategori sangat baik, hal ini dapat dilihat dari skor rata-rata indikator dengan nilai 91,33.

## 6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Tabel 4.9 Deskripsi harapan responden (n=70) terhadap dimensi keseimbangan hak dan kewajiban

No	Item Pertanyaan	Proporsi Pilihan					Total	Skor
		STS	TS	RR	S	SS		
HRP15	Seharusnya Dispendukcapil Kabupaten Lumajang dapat mengusahakan pelayanan seluas mungkin	0 0%	0 0%	0 0%	26 37,14%	44 62,86%	70 100%	93

	dengan distribusi yang merata serta dapat melakukan pelayanan sesuai SOP							
Skor rata-rata								93

Sumber: Data diolah peneliti 2024

Berdasarkan tabel 4.9 di atas, dijelaskan bahwa harapan pemohon program *panaddol mantap* dari dimensi keseimbangan hak dan kewajiban menunjukkan jawaban responden yang bervariasi. Terdapat 1 indikator yang setiap indikatornya diberi skor 1 sampai 5. Angka 1 untuk skor nilai terendah dan angka 5 untuk skor nilai tertinggi.

Indikator pertama dengan pernyataan “Seharusnya Dispendukcapil Kabupaten Lumajang dapat mengusahakan pelayanan seluas mungkin dengan distribusi yang merata serta dapat melakukan pelayanan sesuai dengan SOP” dari 70 responden terdapat 26 responden yang memberikan jawaban setuju, dan 44 responden yang memberikan jawaban sangat setuju. Berdasarkan dari skor harapan kualitas pelayanan yang diterima pada indikator ini tergolong sangat baik dengan skor 93.

Tabel 4.10 Rekapitulasi harapan pengguna layanan program *panaddol mantap*

No	Dimensi	Skor	Tingkat Kualitas
	<b>Dimensi Transparansi</b>	<b>88,67</b>	<b>Sangat Baik</b>
1.	1. Tingkat keterbukaan pada proses penyelenggaraan pelayanan publik.	89	Sangat Baik
	2. Transparansi pada peraturan dan prosedur pelayanan yang mudah dipahami oleh pengguna	88	Sangat Baik
	3. Transparansi pelayanan melalui kemudahan dalam memperoleh informasi tentang berbagai aspek penyelenggaraan pelayanan publik	89	Sangat Baik
	<b>Dimensi Akuntabilitas</b>	<b>91,4</b>	<b>Sangat Baik</b>
2.	1. Unit kerja/ pejabat yang berwenang berperilaku jujur dalam proses pelayanan	89	Sangat Baik
	2. Unit kerja/ pejabat yang berwenang mentaati peraturan dan ketentuan layanan	89	Sangat Baik
	3. Unit kerja/ pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan	91	Sangat Baik
	4. Unit kerja/pejabat yang berwenang bertanggungjawab dalam menjalankan kebijakan	95	Sangat Baik

	– kebijakan pelayanan yang telah ditetapkan		
	5. Jadwal waktu dan penyelesaian pelayanan	93	Sangat Baik
	<b>Dimensi Kondisional</b>	<b>91,5</b>	<b>Sangat Baik</b>
3.	1. Petugas/aparatur melakukann pelayanan dengan cepat	92	Sangat Baik
	2. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan responsive	91	Sangat Baik
	<b>Dimensi Partisipasi</b>	<b>89</b>	<b>Sangat Baik</b>
4.	1. Proses pelayanan dan hasil pelayanan berdasarkan aspirasi, kebutuhan, serta harapan masyarakat	89	Sangat Baik
	<b>Dimensi Kesamaan Hak</b>	<b>91,33</b>	<b>Sangat Baik</b>
5.	1. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)	91	Sangat Baik
	2. Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan.	90	Sangat Baik
	3. Petugas melayani dengan sikap ramah	93	Sangat Baik
	<b>Dimensi Keseimbangan Hak dan Kewajiban</b>	<b>93</b>	<b>Sangat Baik</b>
6.	1. Memastikan masyarakat mendapatkan pelayanan sesuai dengan SOP, serta pegawai/ aparatur melakukan kewajibannya sebagai aparatur untuk dapat mengusahakan pelayanan seluas mungkin dengan distribusi yang merata	93	Sangat Baik
	<b>Harapan Terhadap Kualitas Pelayanan</b>	<b>90,82</b>	<b>Sangat Baik</b>

Sumber: Data diolah peneliti, 2024

Tabel 4.10 diatas mendeskripsikan bahwa dari rekapitulasi keseluruhan dimensi kualitas pelayanan program *panaddol mantap* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang memiliki skor rata-rata 90,82 yang masuk dalam kategori sangat baik. Adapun indikator dimensi transparansi masuk dalam kategori sangat baik dengan skor rata-rata 88,67, kemudian untuk dimensi akuntabilitas memiliki skor rata-rata 91,4 dan masuk dalam kategori sangat baik. Indikator dimensi kondisional memiliki skor rata-rata 91,5 masuk dalam kategori sangat baik, adapun rata-rata indikator partisipasi masuk dalam kategori sangat baik dengan skor 89. Kemudian, dimensi yang ke lima yaitu kesamaan hak masuk dalam kategori sangat baik dengan nilai rata-rata skor 91,33, serta dimensi terakhir adalah dimensi keseimbangan hak dan kewajiban memiliki skor 93 yang masuk dalam kategori sangat baik.

#### 4.3.2 Persepsi Responden terhadap Kualitas Pelayanan Program Panaddol Mantap

## 1. Transparansi

Tabel 4.11 deskripsi persepsi responden (n=70) terhadap dimensi transparansi

No	Item Pertanyaan	Proporsi Pilihan					Total	Skor
		TB	KB	CB	B	SB		
EKSP01	Pegawai Dispendukcapil Kabupaten Lumajang terbuka dalam proses penyelenggaraan pelayanan <i>Panaddol Mantap</i>	0 0%	0 0%	10 14,29 %	41 58,57%	19 27,14%	70 100 %	83
EKSP02	Pegawai Dispendukcapil Kabupaten Lumajang dapat memberikan pelayanan <i>Panaddol Mantap</i> yang mudah untuk dipahami	0 0%	2 2,86 %	8 11,43 %	43 61,43%	17 24,28%	70 100 %	81
EKSP03	Dispendukcapil Kabupaten Lumajang dapat memberikan kemudahan informasi mengenai pelayanan <i>Panaddol Mantap</i>	0 0%	3 4,29 %	7 10%	43 61,435	17 24,28%	70 100 %	81
Skor rata-rata								81,7

Sumber: Data diolah peneliti, 2024

Berdasarkan tabel 4.11 di atas, dijelaskan bahwa persepsi pemohon program panaddol mantap dari dimensi transparansi menunjukkan jawaban responden yang bervariasi. Terdapat 3 indikator yang setiap indikatornya diberi skor 1 sampai 5. Angka 1 untuk skor nilai terendah dan angka 5 untuk skor nilai tertinggi.

Indikator pertama dengan pernyataan “Pegawai Dispendukcapil Kabupaten Lumajang terbuka dalam proses penyelenggaraan pelayanan *Panaddol Mantap*” dari 70 responden terdapat 10 responden yang memberikan jawaban cukup baik 41 responden yang memberikan jawaban baik, dan 19 responden yang

memberikan jawaban sangat baik. Berdasarkan dari skor persepsi kualitas pelayanan yang diterima pada indikator ini tergolong sangat baik dengan skor 83.

Indikator kedua dengan pernyataan “Pegawai Dispendukcapil Kabupaten Lumajang dapat memberikan pelayanan *Panaddol Mantap* yang mudah untuk dipahami” dari 70 responden terdapat 2 responden yang memberikan jawaban kurang baik, 8 responden yang memberikan jawaban cukup baik, 43 responden yang memberikan jawaban baik, dan 17 responden yang memberikan jawaban sangat baik. Berdasarkan dari skor persepsi kualitas pelayanan yang diterima pada indikator ini tergolong sangat baik dengan skor 81.

Indikator ketiga dengan pernyataan “Dispendukcapil Kabupaten Lumajang dapat memberikan kemudahan informasi mengenai pelayanan *Panaddol Mantap*” dari 70 responden terdapat 3 responden yang memberikan jawaban kurang baik, 7 responden yang memberikan jawaban cukup baik, 43 responden yang memberikan jawaban baik, dan 17 responden yang memberikan jawaban sangat baik. Berdasarkan dari skor persepsi kualitas pelayanan yang diterima pada indikator ini tergolong sangat baik dengan skor 81.

Sedangkan skor persepsi pada dimensi transparansi tergolong kategori sangat baik hal ini dapat dilihat dari skor rata-rata indikator dengan nilai 81,7.

## 2. Akuntabilitas

Tabel 4.12 deskripsi persepsi responden (n=70) terhadap dimensi akuntabilitas

No	Item Pertanyaan	Proporsi Pilihan					Total	Skor
		TB	KB	CB	B	SB		
EKSP04	Pegawai Dispendukcapil Kabupaten Lumajang dapat berperilaku jujur dalam proses pelayanan program <i>panaddol mantap</i>	0	0	12	43	15	70	81
		0%	0%	17,14%	61,43%	21,43%	100%	
EKSP05	Pegawai Dispendukcapil Kabupaten Lumajang telah mentaati peraturan dan	0	1	7	43	19	70	83
		0%	1,43%	10%	61,43%	27,14%	100%	

	ketentuan pelayanan program <i>panaddol mantap</i>							
EKSP06	Pegawai Dispendukcapil Kabupaten Lumajang telah bertanggungjawab penuh pada proses pelayanan publik	0 0%	1 1,43 %	5 7,14%	41 58,57%	23 32,86%	70 100%	85
EKSP07	Pegawai Dispendukcapil Kabupaten Lumajang dapat menjalankan kebijakan- kebijakan yang telah ditetapkan dalam proses pelayanan program <i>panaddol mantap</i>	0 0%	0 0%	4 5,71%	27 38,57%	39 55,71%	70 100%	90
EKSP08	Dispendukcapil Kabupaten Lumajang dapat memberikan kepastian jangka waktu dalam proses pelayanan publik	1 1,43 %	9 12,86 %	12 17,14%	29 41,43%	19 27,14%	70 100%	76
Skor rata-rata								83

Sumber: Data diolah peneliti 2024

Berdasarkan tabel 4.12 di atas, dijelaskan bahwa persepsi pemohon program *panaddol mantap* dari dimensi akuntabilitas menunjukkan jawaban responden yang bervariasi. Terdapat 5 indikator yang setiap indikatornya diberi skor 1 sampai 5. Angka 1 untuk skor nilai terendah dan angka 5 untuk skor nilai tertinggi.

Indikator pertama dengan pernyataan “Pegawai Dispendukcapil Kabupaten Lumajang dapat berperilaku jujur dalam proses pelayanan program *panaddol mantap*” dari 70 responden terdapat 12 responden yang memberikan jawaban cukup baik 43 responden yang memberikan jawaban baik, dan 15 responden yang memberikan jawaban sangat baik. Berdasarkan dari skor persepsi kualitas pelayanan yang diterima pada indikator ini tergolong baik dengan skor 81.

Indikator kedua dengan pernyataan “Pegawai Dispendukcapil Kabupaten Lumajang telah mentaati peraturan dan ketentuan pelayanan program *panaddol*

*mantap*” dari 70 responden terdapat 1 responden kurang baik 7 responden yang memberikan jawaban cukup baik 43 responden yang memberikan jawaban baik, dan 19 responden yang memberikan jawaban sangat baik. Berdasarkan dari skor persepsi kualitas pelayanan yang diterima pada indikator ini tergolong sangat baik dengan skor 83.

Indikator ketiga dengan pernyataan “Pegawai Dispendukcapil Kabupaten Lumajang telah bertanggungjawab penuh pada proses pelayanan publik” dari 70 responden terdapat 1 responden kurang baik 5 responden yang memberikan jawaban cukup baik 41 responden yang memberikan jawaban baik, dan 23 responden yang memberikan jawaban sangat baik. Berdasarkan dari skor persepsi kualitas pelayanan yang diterima pada indikator ini tergolong sangat baik dengan skor 85.

Indikator keempat dengan pernyataan “Pegawai Dispendukcapil Kabupaten Lumajang dapat menjalankan kebijakan-kebijakan yang telah ditetapkan dalam proses pelayanan program *panaddol mantap*” dari 70 responden terdapat 4 responden yang memberikan jawaban cukup baik 27 responden yang memberikan jawaban baik, dan 39 responden yang memberikan jawaban sangat baik. Berdasarkan dari skor persepsi kualitas pelayanan yang diterima pada indikator ini tergolong sangat baik dengan skor 90.

Indikator kelima dengan pernyataan “Dispendukcapil Kabupaten Lumajang dapat memberikan kepastian jangka waktu dalam proses pelayanan publik” dari 70 responden terdapat 1 responden yang memberikan jawaban tidak baik, 9 responden memberikan jawaban kurang baik, 12 responden yang memberikan jawaban cukup baik, 29 responden yang memberikan jawaban baik, dan 19 responden yang memberikan jawaban sangat baik. Berdasarkan dari skor persepsi kualitas pelayanan yang diterima pada indikator ini tergolong baik dengan skor 76.

Sedangkan skor persepsi pada dimensi akuntabilitas tergolong kategori sangat baik hal ini dapat dilihat dari skor rata-rata indikator dengan nilai 83.

### 3. Kondisional

Tabel 4.13 deskripsi persepsi responden (n=70) terhadap dimensi kondisional

No	Item Pertanyaan	Proporsi Pilihan					Total	Skor
		TB	KB	CB	B	SB		
EKSP09	Pegawai Dispendukcapil Kabupaten Lumajang melakukan pelayanan dengan cepat tanpa menunda-nunda	0 0%	4 5,71%	18 25,71%	27 38,58%	21 30%	70 100%	79
EKSP10	Pegawai Dispenduk Kabupaten Lumajang melakukan pelayanan dengan responsive	0 0%	0 0%	9 12,86%	39 55,71%	22 31,43%	70 100%	84
Skor rata-rata								81,5

Sumber: Data diolah peneliti 2024

Berdasarkan tabel 4.13 di atas, dijelaskan bahwa persepsi pemohon program panaddol mantap dari dimensi kondisional menunjukkan jawaban responden yang bervariasi. Terdapat 2 indikator yang setiap indikatornya diberi skor 1 sampai 5. Angka 1 untuk skor nilai terendah dan angka 5 untuk skor nilai tertinggi.

Indikator pertama dengan pernyataan “Pegawai Dispendukcapil Kabupaten Lumajang melakukan pelayanan dengan cepat tanpa menunda-nunda” dari 70 responden terdapat 4 responden yang memberikan jawaban kurang baik, 18 responden yang memberikan jawaban cukup baik, 27 responden yang memberikan jawaban baik, dan 21 responden yang memberikan jawaban sangat baik. Berdasarkan dari skor persepsi kualitas pelayanan yang diterima pada indikator ini tergolong baik dengan skor 79.

Indikator kedua dengan pernyataan “Pegawai Diseduk Kabupaten Lumajang melakukan pelayanan dengan responsive” dari 70 responden terdapat 9 responden yang memberikan jawaban cukup baik, 39 responden yang memberikan jawaban baik, dan 22 responden yang memberikan jawaban sangat baik. Berdasarkan dari skor persepsi kualitas pelayanan yang diterima pada indikator ini tergolong sangat baik dengan skor 84.

Sedangkan skor persepsi pada dimensi kondisional tergolong kategori baik, hal ini dapat dilihat dari skor rata-rata indikator dengan nilai 81,5.

#### 4. Partisipatif

Tabel 4.14 deskripsi persepsi responden (n=70) terhadap dimensi partisipasi

No	Item Pertanyaan	Proporsi Pilihan					Total	Skor
		TB	KB	CB	B	SB		
EKSP11	Pegawai Disedukcapil Kabupaten Lumajang telah melakukan pelayanan berdasarkan aspirasi, kebutuhan, serta harapan masyarakat	0 0%	1 1,43%	9 12,86%	37 52,86%	23 32,85%	70 100%	83
Skor rata-rata								83

Sumber: Data diolah peneliti 2024

Berdasarkan tabel 4.14 di atas, dijelaskan bahwa persepsi pemohon program panaddol mantap dari dimensi partisipatif menunjukkan jawaban responden yang bervariasi. Terdapat 1 indikator yang setiap indikatornya diberi skor 1 sampai 5. Angka 1 untuk skor nilai terendah dan angka 5 untuk skor nilai tertinggi.

Indikator tersebut dengan pernyataan “Pegawai Disedukcapil Kabupaten Lumajang telah melakukan pelayanan berdasarkan aspirasi, kebutuhan, serta harapan masyarakat ” dari 70 responden terdapat 1 responden yang memberikan

jawaban kurang baik, 9 responden yang memberikan jawaban cukup baik, 37 responden yang memberikan jawaban baik, dan 23 responden yang memberikan jawaban sangat baik. Berdasarkan dari skor persepsi kualitas pelayanan yang diterima pada indikator ini tergolong sangat baik dengan skor 83.

Sedangkan skor persepsi pada dimensi kondisional tergolong kategori sangat baik, hal ini dapat dilihat dari skor rata-rata indikator dengan nilai 83.

## 5. Kesamaan Hak

Tabel 4.15 deskripsi persepsi responden (n=70) terhadap dimensi kesamaan hak

No	Item Pertanyaan	Proporsi Pilihan					Total	Skor
		TB	KB	CB	B	SB		
EKSP12	Pegawai Dispendukcapil Kabupaten Lumajang telah memberikan pelayanan dengan tidak diskriminatif (membedakan)	0 0%	2 2,86%	9 12,86%	35 50%	24 34,28%	70 100%	83
EKSP13	Pegawai Dispendukcapil Kabupaten Lumajang telah melayani dan menghargai setiap pemohon pelayanan	0 0%	1 1,43%	10 14,29%	33 47,14%	26 37,14%	70 100%	84
EKSP14	Pegawai Dispendukcapil dapat bersikap ramah dalam proses pelayanan publik	1 1,43%	3 4,29%	12 17,14%	25 35,71%	29 41,43%	70 100%	82
Skor rata-rata								83

Sumber: Data diolah peneliti 2024

Berdasarkan tabel 4.15 di atas, dijelaskan bahwa persepsi pemohon program panaddol mantap dari dimensi kesamaan hak menunjukkan jawaban responden yang bervariasi. Terdapat 3 indikator yang setiap indikatornya diberi skor 1 sampai 5. Angka 1 untuk skor nilai terendah dan angka 5 untuk skor nilai tertinggi.

Indikator pertama tersebut dengan pernyataan “Pegawai Dispendukcapil Kabupaten Lumajang dapat memberikan pelayanan dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)” dari 70 responden terdapat 2 responden yang memberikan jawaban kurang baik, 9 responden yang memberikan jawaban cukup baik, 35 responden yang memberikan jawaban baik, dan 24 responden yang memberikan jawaban sangat baik. Berdasarkan dari skor persepsi kualitas pelayanan yang diterima pada indikator ini tergolong sangat baik dengan skor 83.

Indikator kedua tersebut dengan pernyataan “Pegawai Dispendukcapil Kabupaten Lumajang dapat melayani dan menghargai setiap pemohon pelayanan” dari 70 responden terdapat 1 responden yang memberikan jawaban kurang baik, 10 responden yang memberikan jawaban cukup baik, 33 responden yang memberikan jawaban baik, dan 26 responden yang memberikan jawaban sangat baik. Berdasarkan dari skor persepsi kualitas pelayanan yang diterima pada indikator ini tergolong sangat baik dengan skor 84.

Indikator ketiga tersebut dengan pernyataan “Pegawai Dispendukcapil dapat bersikap ramah dalam proses pelayanan publik” dari 70 responden terdapat 1 responden yang memberikan jawaban tidak baik, 3 responden memberikan jawaban kurang baik, 12 responden yang memberikan jawaban cukup baik, 25 responden yang memberikan jawaban baik, dan 29 responden yang memberikan jawaban sangat baik. Berdasarkan dari skor ekspektasi kualitas pelayanan yang diterima pada indikator ini tergolong baik dengan skor 82. Sedangkan skor persepsi pada dimensi kesamaan hak tergolong kategori sangat baik, hal ini dapat dilihat dari skor rata-rata indikator dengan nilai 83.

## 6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Tabel 4.16 deskripsi persepsi responden terhadap dimensi keseimbangan hak dan kewajiban

No	Item Pertanyaan	Proporsi Pilihan					Total	Skor
		TB	KB	CB	B	SB		
EKSP15	Dispendukcapil Kabupaten Lumajang telah	0 0%	2 2,86%	8 11,43%	34 48,57%	26 37,14%	70 100%	84

	mengusahakan pelayanan seluas mungkin dengan distribusi yang merata serta dapat melakukan pelayanan sesuai dengan SOP							
Skor rata-rata								84

Sumber: Data diolah peneliti 2024

Berdasarkan tabel 4.16 di atas, dijelaskan bahwa persepsi pemohon program *panaddol mantap* dari dimensi keseimbangan hak dan kewajiban menunjukkan jawaban responden yang bervariasi. Terdapat 1 indikator yang setiap indikatornya diberi skor 1 sampai 5. Angka 1 untuk skor nilai terendah dan angka 5 untuk skor nilai tertinggi.

Indikator pertama tersebut dengan pernyataan “Dispendukcapil Kabupaten Lumajang dapat mengusahakan pelayanan seluas mungkin dengan distribusi yang merata serta dapat melakukan pelayanan sesuai dengan SOP” dari 70 responden terdapat 2 responden yang memberikan jawaban kurang baik, 8 responden yang memberikan jawaban cukup baik, 34 responden yang memberikan jawaban baik, dan 26 responden yang memberikan jawaban sangat baik. Berdasarkan dari skor persepsi kualitas pelayanan yang diterima pada indikator ini tergolong sangat baik dengan skor 84.

Sedangkan skor persepsi pada dimensi keseimbangan hak dan kewajiban tergolong kategori sangat baik hal ini dapat dilihat dari skor rata-rata indikator dengan nilai 83.

Tabel 4.17 Rekapitulasi pengguna layanan program *panaddol mantap*

No	Dimensi	Skor	Tingkat Kualitas
	<b>Dimensi Transparansi</b>	<b>81,67</b>	<b>Baik</b>
1.	1. Tingkat keterbukaan pada proses penyelenggaraan pelayanan publik.	83	Sangat Baik
	2. Transparansi pada peraturan dan prosedur pelayanan yang mudah dipahami oleh pengguna	81	Baik
	3. Transparansi pelayanan melalui kemudahan	81	Baik

	dalam memperoleh informasi tentang berbagai aspek penyelenggaraan pelayanan publik		
	<b>Dimensi Akuntabilitas</b>	<b>83</b>	<b>Sangat Baik</b>
	1. Unit kerja/ pejabat yang berwenang berperilaku jujur dalam proses pelayanan	81	Baik
	2. Unit kerja/ pejabat yang berwenang mentaati peraturan dan ketentuan pelayanan	83	Sangat Baik
2.	3. Unit kerja/ pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan	85	Sangat Baik
	4. Unit kerja/ pejabat yang berwenang bertanggungjawab dalam menjalankan kebijakan-kebijakan pelayanan yang telah ditetapkan	90	Sangat Baik
	5. Jadwal waktu dan penyelesaian pelayanan	76	Baik
	<b>Dimensi Kondisional</b>	<b>81,5</b>	<b>Baik</b>
3.	1. Petugas/aparatur melakukann pelayanan dengan cepat	79	Baik
	2. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan responsive	84	Sangat Baik
	<b>Dimensi Partisipasi</b>	<b>83</b>	<b>Sangat Baik</b>
4.	1. Proses pelayanan dan hasil pelayanan berdasarkan aspirasi, kebutuhan, serta harapan masyarakat	83	Sangat Baik
	<b>Dimensi Kesamaan Hak</b>	<b>83</b>	<b>Sangat Baik</b>
5.	1. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)	83	Sangat Baik
	2. Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan.	84	Sangat Baik
	3. Petugas melayani dengan sikap ramah	82	Baik
	<b>Dimensi Keseimbangan Hak dan Kewajiban</b>	<b>84</b>	<b>Sangat Baik</b>
6.	1. Memastikan masyarakat mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan SOP, serta pegawai/ aparatur melakukan kewajibannya sebagai aparatur untuk dapat mengusahakan pelayanan seluas mungkin dengan distribusi yang merata.	84	Sangat Baik
	<b>Ekspektasi Terhadap Kualitas Pelayanan</b>	<b>82,69</b>	<b>Baik</b>

Sumber: Data diolah peneliti, 2024

Tabel 4.17 di atas menunjukkan bahwa dari rekapitulasi keseluruhan dimensi kualitas pelayanan program Panaddol Mantap di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang, diperoleh skor rata-rata 82,69 yang termasuk dalam kategori sangat baik. Adapun Indikator dimensi transparansi berada dalam kategori baik dengan skor rata-rata 81,67. Dimensi akuntabilitas

memiliki skor rata-rata 83 dan termasuk dalam kategori sangat baik. Dimensi kondisional memiliki skor rata-rata 81,5 dan masuk dalam kategori baik, sementara rata-rata indikator partisipasi masuk dalam kategori sangat baik dengan skor 83. Dimensi kelima, yaitu kesamaan hak, juga termasuk dalam kategori sangat baik dengan nilai rata-rata skor 83. Dimensi terakhir adalah keseimbangan hak dan kewajiban, yang memiliki skor 84 dan masuk dalam kategori sangat baik.

#### 4.4 Service Quality

Untuk menilai kualitas pelayanan publik dari program *Panaddol Mantap* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang, dilakukan analisis data primer menggunakan metodes service quality. Metode ini melibatkan perbandingan antara skor persepsi pengguna layanan dan harapan mereka, sehingga menghasilkan skor service quality. Hasil perhitungan rekapitulasi service quality yang menunjukkan tingkat kualitas pelayanan publik program *Panaddol Mantap* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang disajikan dalam tabel berikut.

Tabel 4.18 Rekapitulasi perhitungan Service Quality

No.	Dimensi	Skor			Tingkat Kualitas
		Harapan	Persepsi	ServQual	
1.	Transparansi	88,67	81,67	-7	Tidak Baik
2.	Akuntabilitas	91,4	83	-8,4	Tidak Baik
3.	Kondisional	91,5	81,5	-10	Tidak Baik
4.	Partisipasi	89	83	-6	Tidak Baik
5.	Kesamaan Hak	91,33	83	-8,33	Tidak Baik
6.	Keseimbangan Hak dan Kewajiban	93	84	-9	Tidak Baik
<b>Skor rata-rata tingkat kualitas pelayanan</b>		<b>90,82</b>	<b>82,69</b>	<b>-8,13</b>	<b>Tidak Baik</b>

Sumber : data diolah peneliti. 2024

Berdasarkan pada Tabel 4.18 diatas, terlihat bahwa tidak ada nilai *service quality* yang positif; setiap dimensi kualitas pelayanan menunjukkan nilai *service quality* yang negatif. Dimensi transparansi mendapatkan skor *service quality* -7 yang menjelaskan bahwa tingkat kualitas keterbukaan pemberi layanan kepada

penerima layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang dikatakan tidak sesuai dengan nilai harapan pada masyarakat, berikutnya adalah dimensi akuntabilitas mendapatkan skor -8,4 yang juga mendeskripsikan bahwa tingkat kualitas pelayanan pada dimensi ini dikatakan tidak sesuai dengan ekspektasi atau harapan masyarakat. Dimensi ketiga, kondisional juga menunjukkan tingkat kualitas pelayanan yang tidak sesuai dengan harapan masyarakat dengan nilai gap mencapai -10, kemudian untuk dimensi partisipasi mendapatkan nilai -6 dimana pada dimensi ini menjelaskan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan masyarakat sebagai pemohon pelayanan. Dimensi keseimbangan hak memiliki skor service quality -8,33 yang menjelaskan bahwa tingkat kualitas pelayanan pada dimensi ini dikatakan tidak baik karena tidak sesuai dengan harapan masyarakat, dan yang terakhir adalah dimensi keseimbangan hak dan kewajiban mendapatkan skor service quality -9 yang menjelaskan bahwa tingkat kualitas pelayanan pada dimensi ini dikatakan tidak sesuai dengan harapan masyarakat.

Berdasarkan hasil rekapitulasi perhitungan Service Quality, dengan nilai Service Quality -8,13, terlihat bahwa kualitas pelayanan program *Panaddol Mantap* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang menunjukkan kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pemohon pelayanan program *panaddol mantap* kurang dari tingkat pelayanan yang diharapkan.

#### **4.5 Interpretasi Hasil**

Berdasarkan hasil dari metode Service Quality yang mencakup enam dimensi pelayanan, rata-rata nilai Service Quality menunjukkan angka negatif, yaitu -8,13. Ini berarti bahwa harapan pengguna layanan tidak sesuai dengan pengalaman mereka, sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan program *panaddol mantap* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang kurang memadai, dengan rincian sebagai berikut.

#### 4.5.1 Transparansi

Berdasarkan dari perhitungan dimensi transparansi didapatkan nilai service quality -7 yang diinterpretasikan bahwa kualitas pelayanan dari dimensi transparansi dikategorikan memiliki kualitas negatif. Selisih skor antara harapan dan persepsi menghasilkan nilai negatif, menunjukkan bahwa persepsi terhadap pelayanan lebih rendah daripada yang diharapkan. Oleh karena itu, tingkat pelayanan dianggap kurang baik. Hal ini disebabkan oleh kualitas pelayanan program *panaddol mantap* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang belum memenuhi harapan pengguna.

Berdasarkan hasil penelitian peneliti dan jawaban responden mengenai informasi pelayanan *panaddol mantap*, bagaimana keterbukaan pada proses penyelenggaraan pelayanan, bagaimana aparaturnya memberikan pelayanan kepada masyarakat agar mudah dipahami, dan lain sebagainya, terdapat respon (pengguna layanan) yang merasa kurang baik sehingga mempersepsikan kualitas pelayanan pada dimensi transparansi menjadi kurang.

Ditinjau dari saran dan masukan yang di tulis oleh salah satu responden, responden tersebut menulis “Dispendukcapil seharusnya memberikan papan informasi mengenai *panaddol mantap*” menjelaskan bahwa poin tiga pada kuesioner transparansi dimana dalam poin tersebut Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang harusnya dapat memberikan kemudahan informasi mengenai pelayanan *panaddol mantap*, masih dianggap kurang baik. Selain itu pada gambar 1.3 terdapat aduan masyarakat sebagai pemohon pelayanan yang merasa bahwa diabaikan serta tidak diberikan kejelasan mengenai bagaimana prosedur serta persyaratan pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang. Dari berbagai persoalan tersebut serta hasil kuesioner Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang dianggap masih belum mampu mengimplementasikan kemudahan informasi mengenai pelayanan *panaddol mantap*.

#### 4.5.2 Akuntabilitas

Berdasarkan dari perhitungan dimensi akuntabilitas didapatkan nilai sevice -8,4 dimana hasil nilai tersebut diinterpretasikan bahwa kualitas pelayanan dari dimensi akuntabilitas emiliki kualitas tidak baik atau negatif. Selisih skor antara harapan dan persepsi menghasilkan nilai negatif, menunjukkan bahwa persepsi terhadap pelayanan lebih rendah daripada yang diharapkan. Oleh karena itu, tingkat pelayanan dianggap kurang baik. Hal ini disebabkan oleh kualitas pelayanan program *panaddol mantap* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang belum memenuhi harapan pengguna.

Berdasarkan dari hasil penelitian dan jawaban dari responden mengenai bagaimana kejujuran aparatur dalam proses pelayanan, sejauh mana aparatur mentaati peraturan dan ketentuan pelayanan, bagaimana tanggungjawab aparatur dalam proses pelayanan, serta kepastian jangka waktu yang bisa diberikan, terdapat responden (pengguna layanan) yang merasa kurang sehingga mempersepsikan kurang baik.

Ditinjau dari aduhan masyarakat terhadap pelayanan program *panaddol mantap* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang pada Gambar 1.2 pada bab satu bahwa jangka waktu pelayanan dinilai kurang baik, pengguna layanan merasa tidak mendapatkan kepastian jangka waktu oleh aparatur atau petugas pelayanan program *panaddol mantap*.

#### 4.5.3 Kondisional

Berdasarkan dari perhitungan dimensi kondisional didapatkan nilai sevice -10 dimana hasil nilai tersebut diinterpretasikan bahwa kualitas pelayanan dari dimensi kondisional memiliki kualitas tidak baik atau negatif. Selisih skor antara harapan dan persepsi menghasilkan nilai negatif, menunjukkan bahwa persepsi terhadap pelayanan lebih rendah daripada yang diharapkan. Oleh karena itu, tingkat pelayanan dianggap kurang baik. Hal ini disebabkan oleh kualitas pelayanan program *panaddol mantap* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang belum memenuhi harapan pengguna.

Berdasarkan dari hasil penelitian peneliti dan jawaban responden mengenai pelayanan dilakukan secara cepat dan tidak menunda-nunda, serta pelayanan dilakukan dengan responsive, terdapat responden (pengguna layanan) yang merasa kurang baik sehingga mempersepsikan negative.

Ditinjau dari aduan masyarakat terhadap pelayanan program *panaddol mantap* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang pada Gambar 1.2 pada bab satu bahwa jangka waktu pelayanan dinilai kurang baik, pengguna layanan merasa pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang melakukan pelayanan dengan menunda-nunda. Seharusnya petugas pelayanan tidak boleh menunda-nunda pemberian pelayanan dikarenakan jangka waktu penyelesaian pelayanan yang tertera dalam Keputusan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang mengenai Standar Pelayanan Publik menjelaskan bahwa SOP pelayanan adalah 1×24 jam.

#### 4.5.4 Partisipasi

Berdasarkan dari perhitungan dimensi partisipasi didapatkan nilai service - 6 dimana hasil nilai tersebut diinterpretasikan bahwa kualitas pelayanan dari dimensi partisipasi memiliki kualitas tidak baik atau negatif. Selisih skor antara harapan dan persepsi menghasilkan nilai negatif, menunjukkan bahwa persepsi terhadap pelayanan lebih rendah daripada yang diharapkan. Oleh karena itu, tingkat pelayanan dianggap kurang baik. Hal ini disebabkan oleh kualitas pelayanan program *panaddol mantap* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang belum memenuhi harapan pengguna.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti, berdasarkan gambar 1.3 dapat disimpulkan bahwa petugas pelayanan kurang tanggap dalam menyelesaikan permohonan, dimana dengan sikap lambatnya respon petugas akan memperlambat proses pelayanan yang mengakibatkan pelayanan tidak sesuai dengan harapan masyarakat.

#### 4.5.5 Kesamaan Hak

Berdasarkan dari perhitungan dimensi kesamaan hak didapatkan nilai sevice -8,33 dimana hasil nilai tersebut diinterpretasikan bahwa kualitas pelayanan dari dimensi kesamaan hak memiliki kualitas tidak baik atau negatif. Selisih skor antara harapan dan persepsi menghasilkan nilai negatif, menunjukkan bahwa persepsi terhadap pelayanan lebih rendah daripada yang diharapkan. Oleh karena itu, tingkat pelayanan dianggap kurang baik. Hal ini disebabkan oleh kualitas pelayanan program *panaddol mantap* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang belum memenuhi harapan pengguna.

Berdasarkan dari hasil penelitian peneliti dan jawaban dari responden mengenai pegawai memberikan pelayanan dengan tidak diskriminatif, pegawai melayani serta menghargai setiap permohonan, pegawai bersikap ramah dalam proses pelayanan mendapatkan respon dari pengguna pelayanan yang merasa kurang baik bahkan tidak baik. Terdapat saran dan masukan dari salah satu responden yang mengatakan “Lebih ramah lagi”. Berdasarkan hasil kuesioner pengguna layanan merasa masih mendapatkan diskriminasi dan sikap tidak ramah yang dilakukan oleh petugas pelayanan

#### 4.5.6 Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Berdasarkan dari perhitungan dimensi keseimbangan hak dan kewajiban didapatkan nilai sevice -9 dimana hasil nilai tersebut diinterpretasikan bahwa kualitas pelayanan dari dimensi keseimbangan hak dan kewajiban memiliki kualitas tidak baik atau negatif. Selisih skor antara harapan dan persepsi menghasilkan nilai negatif, menunjukkan bahwa persepsi terhadap pelayanan lebih rendah daripada yang diharapkan. Oleh karena itu, tingkat pelayanan dianggap kurang baik. Hal ini disebabkan oleh kualitas pelayanan program *panaddol mantap* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang belum memenuhi harapan pengguna.

Dengan dibuatnya program panaddol mantap ini diharapkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang dapat memberikan pelayanan yang seluas mungkin, dan dimana saja, serta mudah. Akan tetapi dengan banyaknya kendala seperti lambatnya respon dari petugas pelayanan, hal tersebut akan menjadi kendala dari tiga tujuan utama program ini yang diantaranya yakni:

1. Mempermudah kepengurusan dokumen administrasi kependudukan
2. Mendekatkan pelayanan kepada masyarakat,
3. Mensukseskan gerakan Indonesia sadar administrasi kependudukan.

## BAB 5

### KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang didapatkan oleh peneliti di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang mengenai kualitas pelayanan program *panaddol mantap* dengan menggunakan metode *Service Quality* dengan enam dimensi pada 70 responden sebagai berikut.

Hasil metode *Service Quality* pada dimensi transparansi yaitu memperoleh hasil skor -7 yang diinterpretasikan bahwa kualitas pelayanan dari dimensi ini dikategorikan memiliki kualitas rendah karena berdasarkan hasil penelitian dan jawaban responden menjelaskan bahwa informasi pelayanan *panaddol mantap*, bagaimana keterbukaan pada proses penyelenggaraan pelayanan, bagaimana aparatur memberikan pelayanan kepada masyarakat agar mudah dipahami, dan lain sebagainya, kurang dari harapan responden atas persepsi sehingga mendapatkan skor negatif.

Hasil metode *Service Quality* pada dimensi akuntabilitas yaitu memperoleh hasil skor -8,4 yang diinterpretasikan bahwa kualitas pelayanan dari dimensi ini dikategorikan memiliki kualitas rendah karena berdasarkan hasil penelitian dan jawaban responden menjelaskan bahwa bagaimana kejujuran aparatur dalam proses pelayanan, sejauh mana aparatur mentaati peraturan dan ketentuan pelayanan, bagaimana tanggungjawab aparatur dalam proses pelayanan, serta kepastian jangka waktu yang bisa diberikan, kurang dari harapan responden atas persepsi sehingga mendapatkan skor negatif.

Hasil metode *Service Quality* pada dimensi kondisional yaitu memperoleh hasil skor -10 yang diinterpretasikan bahwa kualitas pelayanan dari dimensi ini dikategorikan memiliki kualitas rendah karena berdasarkan hasil penelitian dan jawaban responden menjelaskan bahwa pelayanan dilakukan secara cepat dan tidak menunda-nunda, serta pelayanan dilakukan dengan responsive, kurang dari harapan responden atas persepsi sehingga mendapatkan skor negatif.

Hasil metode Service Quality pada dimensi partisipasi yaitu memperoleh hasil skor -6 yang diinterpretasikan bahwa kualitas pelayanan dari dimensi ini dikategorikan memiliki kualitas rendah karena berdasarkan hasil penelitian dan jawaban responden menjelaskan bahwa pengguna pelayanan mendapatkan pelayanan berdasarkan aspirasi, kebutuhan, serta harapan, kurang dari harapan responden atas persepsi sehingga mendapatkan skor negatif.

Hasil metode Service Quality pada dimensi kesamaan hak yaitu memperoleh hasil skor -8,33 yang diinterpretasikan bahwa kualitas pelayanan dari dimensi ini dikategorikan memiliki kualitas rendah karena jawaban dari responden mengenai pegawai memberikan pelayanan dengan tidak diskriminatif, pegawai melayani serta menghargai setiap permohonan, pegawai bersikap ramah dalam proses pelayanan mendapatkan respon dari pengguna pelayanan kurang dari harapan responden atas persepsi sehingga mendapatkan skor negatif.

Hasil metode Service Quality pada dimensi keseimbangan hak dan kewajiban memperoleh hasil skor -9 yang diinterpretasikan bahwa kualitas pelayanan dari dimensi ini dikategorikan memiliki kualitas rendah karena responden merasa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang belum dapat melakukan pelayanan sesuai dengan SOP yang menyebabkan jawaban responden kurang dari harapan responden atas persepsi sehingga mendapatkan skor negatif.

## **5.2 Saran**

Berdasarkan hasil kesimpulan di atas dan yang ditemukan peneliti pada saat di lapangan, maka peneliti berusaha untuk memberikan kontribusi untuk meningkatkan kualitas pelayanan terutama pelayanan program *panaddol mantap* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang, oleh sebab itu peneliti akan memberikan saran dari enam dimensi tersebut.

1. Meningkatkan transparansi maka usaha yang dapat dilakukan adalah dengan menyediakan informasi mengenai alur pelayanan, syarat- syarat yang harus dipenuhi untuk mendapatkan pelayanan *panaddol mantap* baik

papan atau brosur secara fisik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang, maupun di website resmi dinas.

2. Meningkatkan akuntabilitas maka usaha yang dapat dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang adalah dengan menanamkan dalam diri bahwa sebagai pelayanan publik memiliki tanggungjawab penuh pada proses pelayanan publik dan kepuasan terhadap masyarakat.
3. Meningkatkan akuntabilitas maka usaha yang dapat dilakukan adalah dengan pengecekan secara berkala pesan yang masuk ke admin dan memastikan kembali pelayanan telah selesai dilakukan sehingga pemohon atau masyarakat tidak merasa menunggu tanpa kepastian.
4. Meningkatkan partisipasi maka usaha yang dapat dilakukan adalah memberikan sapaan terhadap pengguna layanan dan menanyakan kebutuhannya agar tidak membuat pengguna layanan menjadi merasa tidak diacuhkan.
5. Meningkatkan kesamaan hak maka usaha yang dapat dilakukan adalah dengan tidak membeda-bedakan, tidak diskriminasi, menghargai pemohon serta bersikap ramah terhadap setiap pemohon tanpa membedakan suku, ras, agama, status sosial dan lain-lain.
6. Meningkatkan keseimbangan hak dan kewajiban maka usaha yang dapat dilakukan adalah memastikan masyarakat memperoleh pelayanan yang sesuai SOP, serta memastikan aparatur atau petugas telah melakukan kewajibannya selaku pelayan masyarakat sesuai dengan SOP.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anugerah, K., I. W. Sudarmayasa. 2020. *Kualitas Pelayanan Jasa: Akomodasi*. Gorontalo. Ideas Publishing.
- Bungin, B. 2005. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Gramedia Pustaka Utama.
- Dispendukcapil. 2023. *Indeks Kepuasan Masyarakat Tribulan III Tahun 2023*. <https://lumajangkab.go.id/berita-opd/detail/3079> [diakses pada 15 Desember 2023].
- Haerana., Burhanuddin. 2022. *Manajemen Pelayanan Publik Konseptual, Teoritis dan Faktual*. Bandung: Widina Bhakti Persada Bandung.
- Hardiansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: Raja Grafindo Persada.
- Ibrahim, A. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung; Mandar Maju.
- Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang Nomor 188.45/12/427.43/2020 Tahun 2020. *Inovasi Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil*. 16 Maret 2020. Lumajang.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993. *Tata Laksana Pelayanan Umum*. Jakarta.
- Kurniawan, A., Puspitaningtyas, Z. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta; Deepublish.
- Maulani, G., dkk. 2024. *Manajemen Pelayanan Publik*. Batam: Yayasan Cendikia Mulia Mandiri.
- Mukarom, Z., Laksana, M. 2016. *Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clear Government and Good Governance*. Bandung: Pustaka Setia.
- Rakhmat. 2017. *Administrasi dan Akutabilitas Publik*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Septiani, M. 2020. Strategi Mewujudkan Transparansi dan Partisipasi dalam Pelayanan Publik. <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--strategi-mewujudkan-transparansi-dan-partisipasi-dalam-pelayanan-publik> [diakses pada 10 Juni 2023].
- Silalahi, U. 2015. *Metode Penelitian Sosial Kuantitatif*. Bandung; Refika Aditama.

- Silmi, I. 2019. Kualitas Pelayanan Administratif Di Kantor Kecamatan Cipaku Kabupaten Ciamis. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*. 6(3): 25-29.
- Sinambela, L.P., dkk. 2019. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2023. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Edisi 2. Yogyakarta: Alfabeta
- Keputusan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang. *Standar Pelayanan Publik (SPP)*. 4 Januari 2024. Lumajang: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang.
- Tjiptono, F. 2016. *Service Quality and Satisfaction*. Edisi 4. Yogyakarta; Andi Yogyakarta
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009. *Pelayanan Publik*. 18 Juli 2009. Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112. Jakarta.

## LAMPIRAN

### Lampiran Kuesioner Penelitian

#### a. Identitas Peneliti

1. Nama : Putri Andriani Zulkarnaen
2. NIM : 190910201049
3. Status : Mahasiswa Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember
4. Judul : Kualitas Pelayanan Publik Program Panaddol Mantap di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang

#### b. Karakteristik Responden

1. Nama Responden :.....
2. Jenis Kelamin : a). Laki-laki b). Perempuan
3. Usia :.....tahun
4. Pendidikan Terakhir :.....

#### c. Petunjuk Pengisian Kuesioner

Pertanyaan – pertanyaan berikut ini mohon untuk diisi dengan jujur dan sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.

Berilah tanda centang (✓) pada jawaban yang telah disediakan dan dianggap paling sesuai. Terdapat lima pilihan jawaban, yaitu :

##### Harapan Pemohon

- STS: Sangat Tidak Setuju
- TS : Tidak Setuju
- RR : Ragu- Ragu
- S : Setuju
- SS : Sangat Setuju

##### Persepsi Pemohon

- TB : Tidak Baik
- KB : Kurang Baik
- CB : Cukup Baik
- B : Baik
- SB : Sangat Baik

## DAFTAR PERTANYAAN

### A. HARAPAN

#### 1. Dimensi Transparansi

No	Pertanyaan	STS	TS	RR	S	SS
1.	Seharusnya pegawai Dispendukcapil Kabupaten Lumajang terbuka dalam proses penyelenggaraan pelayanan <i>Panaddol Mantap</i> .					
2.	Seharusnya pegawai Dispendukcapil Kabupaten Lumajang dapat memberikan pelayanan <i>Panaddol Mantap</i> yang mudah untuk dipahami serta transparan dalam pengimplementasiannya.					
3.	Seharusnya pegawai Dispendukcapil Kabupaten Lumajang dapat memberikan kemudahan informasi mengenai pelayanan <i>Panaddol Mantap</i>					

#### 2. Dimensi Akuntabilitas

No	Pertanyaan	STS	TS	RR	S	SS
1.	Seharusnya Dispendukcapil Kabupaten Lumajang dapat berperilaku jujur dalam proses pelayanan program <i>panaddol mantap</i> .					
2.	Seharusnya pegawai Dispendukcapil Kabupaten Lumajang mentaati peraturan dan ketentuan layanan					
3.	Seharusnya Pegawai Dispendukcapil Kabupaten Lumajang dapat					

	bertanggungjawab penuh pada proses pelayanan publik					
4	Seharusnya pegawai Dispendukcapil Kabupaten Lumajang dapat menjalankan kebijakan-kebijakan yang telah ditetapkan dalam proses pelayanan program <i>panaddol mantap</i> .					
5.	Seharusnya Dispendukcapil Kabupaten Lumajang dapat memberikan kepastian jangka waktu dalam proses pelayanan publik					

### 3. Dimensi Kondisional

No	Pertanyaan	STS	TS	RR	S	SS
1.	Seharusnya pegawai Dispendukcapil Kabupaten Lumajang melakukan pelayanan dengan cepat tanpa menunda-nunda					
2.	Seharusnya pegawai Dispenduk Kabupaten Lumajang melakukan pelayanan dengan responsive					

### 4. Dimensi Partisipatif

No	Pertanyaan	STS	TS	RR	S	SS
1.	Seharusnya Dispendukcapil Kabupaten Lumajang melakukan pelayanan berdasarkan aspirasi, kebutuhan, erta harapan masyarakat					

### 5. Dimensi Kesamaan Hak

No	Pertanyaan	STS	TS	RR	S	SS
1.	Seharusnya pegawai Dispendukcapil Kabupaten Lumajang dapat memberikan pelayanan dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)					
2.	Seharusnya pegawai Dispendukcapil Kabupaten Lumajang dapat melayani dan menghargai setiap pemohon pelayanan					
3.	Seharusnya pegawai Dispendukcapil dapat bersikap ramah dalam proses pelayanan publik					

#### 6. Dimensi Keseimbangan Hak dan Kewajiban

No	Pertanyaan	STS	TS	RR	S	SS
1.	Seharusnya Dispendukcapil Kabupaten Lumajang dapat mengusahakan pelayanan seluas mungkin dengan distribusi yang merata serta dapat melakukan pelayanan sesuai SOP					

### B. PERSEPSI

#### 1. Dimensi Transparansi

No	Pertanyaan	TB	KB	CB	B	SB
1.	Pegawai Dispendukcapil Kabupaten Lumajang terbuka dalam proses penyelenggaraan pelayanan <i>Panaddol Mantap</i>					
2.	Pegawai Dispendukcapil Kabupaten					

	Lumajang dapat memberikan pelayanan <i>Panaddol Mantap</i> yang mudah untuk dipahami					
3.	Dispendukcapil Kabupaten Lumajang dapat memberikan kemudahan informasi mengenai pelayanan <i>Panaddol Mantap</i>					

## 2. Dimensi Akuntabilitas

No	Pertanyaan	TB	KB	CB	B	SB
1.	Pegawai Dispendukcapil Kabupaten Lumajang dapat berperilaku jujur dalam proses pelayanan program <i>panaddol mantap</i> .					
2.	Pegawai Dispendukcapil Kabupaten Lumajang telah mentaati peraturan dan ketentuan pelayanan program <i>panaddol mantap</i> .					
3.	Pegawai Dispendukcapil Kabupaten Lumajang telah bertanggungjawab penuh pada proses pelayanan publik					
4	Pegawai Dispendukcapil Kabupaten Lumajang dapat menjalankan kebijakan-kebijakan yang telah ditetapkan dalam proses pelayanan program <i>panaddol mantap</i> .					
5.	Dispendukcapil Kabupaten Lumajang dapat memberikan kepastian jangka waktu dalam proses pelayanan publik.					

## 3. Dimensi Kondisional

No	Pertanyaan	TB	KB	CB	B	SB
1.	Pegawai Dispendukcapil Kabupaten Lumajang melakukan pelayanan dengan cepat tanpa menunda-nunda					
2.	Pegawai Dispenduk Kabupaten Lumajang melakukan pelayanan dengan responsive					

#### 4. Dimensi Partisipatif

No	Pertanyaan	TB	KB	CB	B	SB
1.	Dispendukcapil Kabupaten Lumajang telah melakukan pelayanan berdasarkan aspirasi, kebutuhan, serta harapan masyarakat.					

#### 5. Dimensi Kesamaan Hak

No	Pertanyaan	TB	KB	CB	B	SB
1.	Pegawai Dispendukcapil Kabupaten Lumajang telah memberikan pelayanan dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)					
2.	Pegawai Dispendukcapil Kabupaten Lumajang telah melayani dan menghargai setiap pemohon pelayanan					
3.	Pegawai Dispendukcapil dapat bersikap ramah dalam proses pelayanan publik					

#### 6. Dimensi Keseimbangan Hak dan Kewajiban

No	Pertanyaan	TB	KB	CB	B	SB
1.	Dispendukcapil Kabupaten Lumajang telah mengusahakan pelayanan seluas mungkin dengan distribusi yang merata serta dapat melakukan pelayanan sesuai dengan SOP					

**Saran dan Masukan**

--

**Lampiran tabel distribusi jawaban harapan responden**

Nomor Responden	HARAPAN														
	H1	H2	H3	H4	H5	H6	H7	H8	H9	H10	H11	H12	H13	H14	H15
1	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5
4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5
5	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5
6	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
12	4	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4
13	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5
14	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5
15	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	3	4	4	4	4
16	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
18	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5
19	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5



46	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5
48	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5
49	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
50	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
51	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4
52	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
55	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5
56	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5
57	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5
58	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
59	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4
61	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4
62	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
63	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
64	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5
65	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
68	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
69	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
70	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5



21	4	2	2	3	3	3	5	2	2	3	2	3	3	2	3
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
23	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
24	4	4	4	4	2	3	5	5	5	3	3	3	3	3	2
25	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
26	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5
27	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4
28	5	5	5	4	4	4	5	3	3	3	3	5	5	5	5
29	3	3	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3	2	3
30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	3	2	4	4	3	2	5	4	4	3	5	4	3	2	4
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	3	3	3	3	4	4	5	3	3	3	4	3	4	4	4
36	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4
37	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4
38	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4
39	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5
43	4	4	4	3	4	4	5	3	4	4	5	4	4	4	3
44	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4	4	3	4	4	4
45	4	4	4	3	4	4	4	2	2	3	3	4	3	3	3

46	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4
47	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	5	5
48	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	3	5	5
49	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	3	4	4	3	4
50	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5
51	3	3	2	3	4	4	5	2	2	3	4	4	4	3	4
52	4	3	2	4	4	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4
53	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	2	1	2
54	5	4	4	4	4	4	3	4	2	3	3	3	3	3	3
55	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4
56	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	3	3
57	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5
58	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5
60	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4
61	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4
62	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5
63	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4
64	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
65	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	4	4	4	4	4	4	5	2	3	4	4	4	4	4	4
68	4	4	5	4	4	4	5	2	3	4	4	5	4	4	4
69	5	5	5	4	4	4	4	3	3	4	5	4	5	5	5
70	5	4	4	4	4	4	5	2	3	5	4	5	5	4	4

### Lampiran Tabel Perhitungan Uji Validitas Harapan

		Htotal
H1	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.640** <,001 70
H2	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.641** <,001 70
H3	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.597** <,001 70
H4	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.653** <,001 70
H5	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.622** <,001 70
H6	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.597** <,001 70
H7	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.662** <,001 70
H8	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.602** <,001 70
H9	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.680** <,001 70
H10	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.676** <,001 70
H11	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.640** <,001 70
H12	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.734** <,001 70
H13	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.657** <,001 70
H14	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.626** <,001 70
H15	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.699** <,001 70
Htotal	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	70

\*\*Corellation is significant at the 0.01 level (2-tailed)

\*Corellation is significant at the 0.05 level (2-tailed)

### Lampiran Tabel Perhitungan Uji Validitas Persepsi

		Ptotal
P1	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.610** <,001 70
P2	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.692** <,001 70
P3	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.603** <,001 70
P4	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.802** <,001 70
P5	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.700** <,001 70
P6	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.798** <,001 70
P7	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.341** <,001 70
P8	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.600** <,001 70
P9	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.729** <,001 70
P10	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.774** <,001 70
P11	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.713** <,001 70
P12	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.720** <,001 70
P13	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.784** <,001 70
P14	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.829** <,001 70
P15	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.689** <,001 70
Ptotal	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	70

\*\*Corellation is significant at the 0.01 level (2-tailed)

\*Corellation is significant at the 0.05 level (2-tailed)

### Lampiran Tabel Uji Reabilitas Harapan

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	70	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	70	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.762	16

### Lampiran Tabel Uji Reabilitas Persepsi

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	70	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	70	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.762	16

## Lampiran R tabel

Tabel r untuk df = 51 - 100

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
51	0.2284	0.2706	0.3188	0.3509	0.4393
52	0.2262	0.2681	0.3158	0.3477	0.4354
53	0.2241	0.2656	0.3129	0.3445	0.4317
54	0.2221	0.2632	0.3102	0.3415	0.4280
55	0.2201	0.2609	0.3074	0.3385	0.4244
56	0.2181	0.2586	0.3048	0.3357	0.4210
57	0.2162	0.2564	0.3022	0.3328	0.4176
58	0.2144	0.2542	0.2997	0.3301	0.4143
59	0.2126	0.2521	0.2972	0.3274	0.4110
60	0.2108	0.2500	0.2948	0.3248	0.4079
61	0.2091	0.2480	0.2925	0.3223	0.4048
62	0.2075	0.2461	0.2902	0.3198	0.4018
63	0.2058	0.2441	0.2880	0.3173	0.3988
64	0.2042	0.2423	0.2858	0.3150	0.3959
65	0.2027	0.2404	0.2837	0.3126	0.3931
66	0.2012	0.2387	0.2816	0.3104	0.3903
67	0.1997	0.2369	0.2796	0.3081	0.3876
68	0.1982	0.2352	0.2776	0.3060	0.3850
69	0.1968	0.2335	0.2756	0.3038	0.3823
70	0.1954	0.2319	0.2737	0.3017	0.3798
71	0.1940	0.2303	0.2718	0.2997	0.3773
72	0.1927	0.2287	0.2700	0.2977	0.3748
73	0.1914	0.2272	0.2682	0.2957	0.3724
74	0.1901	0.2257	0.2664	0.2938	0.3701
75	0.1888	0.2242	0.2647	0.2919	0.3678
76	0.1876	0.2227	0.2630	0.2900	0.3655
77	0.1864	0.2213	0.2613	0.2882	0.3633
78	0.1852	0.2199	0.2597	0.2864	0.3611
79	0.1841	0.2185	0.2581	0.2847	0.3589
80	0.1829	0.2172	0.2565	0.2830	0.3568
81	0.1818	0.2159	0.2550	0.2813	0.3547
82	0.1807	0.2146	0.2535	0.2796	0.3527
83	0.1796	0.2133	0.2520	0.2780	0.3507
84	0.1786	0.2120	0.2505	0.2764	0.3487
85	0.1775	0.2108	0.2491	0.2748	0.3468
86	0.1765	0.2096	0.2477	0.2732	0.3449
87	0.1755	0.2084	0.2463	0.2717	0.3430
88	0.1745	0.2072	0.2449	0.2702	0.3412
89	0.1735	0.2061	0.2435	0.2687	0.3393
90	0.1726	0.2050	0.2422	0.2673	0.3375
91	0.1716	0.2039	0.2409	0.2659	0.3358
92	0.1707	0.2028	0.2396	0.2645	0.3341
93	0.1698	0.2017	0.2384	0.2631	0.3323
94	0.1689	0.2006	0.2371	0.2617	0.3307
95	0.1680	0.1996	0.2359	0.2604	0.3290
96	0.1671	0.1986	0.2347	0.2591	0.3274
97	0.1663	0.1975	0.2335	0.2578	0.3258
98	0.1654	0.1966	0.2324	0.2565	0.3242
99	0.1646	0.1956	0.2312	0.2552	0.3226
100	0.1638	0.1946	0.2301	0.2540	0.3211

## Lampiran Surat Izin Penelitian dari LP2M



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,  
RISET, DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS JEMBER  
LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT  
Jl. Kalimantan 37 Jember, Telp (0331) 337818, 339385 Fax (0331) 337818  
Laman : [lp2m.unej.ac.id](http://lp2m.unej.ac.id) - Email : [ijinpenelitian@gmail.com](mailto:ijinpenelitian@gmail.com)

Nomor : 10389 /UN25.3.1/LT/2023  
Perihal : Permohonan Ijin Penelitian Mahasiswa

13 November 2023

Yth. Kepala  
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil  
Kabupaten Lumajang  
Di  
Lumajang

Memperhatikan surat dari Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember nomor 8541/UN25.1.2/SP/2023 tanggal 03 November 2023 perihal Permohonan Ijin Penelitian,

Nama : Putri Andriani Zulkarnaen  
NIM : 190910201049  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Program Studi : Administrasi Negara  
Alamat : Dsn. Bulak Klakah Ds. Jarit, Candipuro-Lumajang  
Judul Penelitian : "Kualitas Pelayanan Publik Program Panaddol Mantap di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang"  
Lokasi Penelitian : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil-Kab. Lumajang  
Pelaksanaan : Bulan November-Desember 2023

maka kami mohon dengan hormat bantuan Saudara untuk memberikan ijin kepada mahasiswa yang bersangkutan untuk melaksanakan kegiatan penelitian sesuai dengan judul tersebut diatas.

Demikian atas perhatian dan perkenannya disampaikan terima kasih.

Yth. Kepala  
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil,  
Kabupaten Lumajang  
Dr. Pendi Setyawan, S.H., M.H.  
NIP. 197202171998021001

Tembusan Yth.  
1. Dekan FISIP Universitas Jember;  
2. Mahasiswa ybs;  
3. Arsip.



## Surat izin telah melakukan penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang



**PEMERINTAH KABUPATEN LUMAJANG**  
**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**  
JL. Basuki Rakhmat No. 03 Telp.(0334) 889965 Fax.(0334) 881971  
e-mail : kependudukan.lmj@gmail.com  
**LUMAJANG - 67311**

### SURAT KETERANGAN

Nomor : 800 / 14 / 427.43 / 2024

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : AGUS WARSITO UTOMO, S.Pd.,M.Si.  
NIP : 19650819 199203 1 010  
Pangkat / Gol.ruang : Pembina Tk.I (IV/b)  
Jabatan : Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Dengan ini menerangkan dengan sesungguhnya bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : PUTRI ANDRIANI ZULKARNAEN  
NIM : 190910201049  
Jurusan / Program Studi : Administrasi Negara  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Perguruan Tinggi : Universitas Jember

telah melakukan penelitian mulai tanggal 13 November 2023 s.d 7 Februari 2024 sehubungan penyusunan dan penulisan skripsi berjudul **“Kualitas Pelayanan Publik Program Panaddol Mantap di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang”**.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Lumajang, 19 Februari 2024

KEPALA DINAS  
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

  
**AGUS WARSITO UTOMO, S.Pd.,M.Si.**  
NIP. 19650819 199203 1 010

**Lampiran dokumentasi pengisian kuesioner**



**Lampiran loket pengambilan offline**



**Lampiran pengerjaan program *panaddol mantap* oleh petugas**

