

KUALITAS PELAYANAN MALAM HARI SEBAGAI UPAYA MENINGKATKAN MASYARAKAT SADAR ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN KOTA SURABAYA (STUDI KASUS DI KELURAHAN JAMBANGAN)

Acik Ayu Bastika Ratri¹, Meirinawati²

¹S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Negeri Surabaya.

²S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya.

ARTICLE INFO

Article history:

Received: February 2025

Revised: February 2025

Accepted: February 2025

Available online

Korespondensi: Email:

¹acikayu.21012@mhs.unesa.ac.id

²meirinawati@unesa.ac.id



This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.

Copyright © 2023 by Author. Published by Universitas Pendidikan Ganesha.

Abstract

Public service is the entire activity provided by service providers to meet the needs and solve community problems. One of them is the city of Surabaya, where the majority of the population works, so the Surabaya City Government has created a night service that is applied in all sub-districts of Surabaya City. The implementation of night services in Jambangan Village still has shortcomings in the quality of service provided, therefore this study aims to describe the quality of night services as an effort to increase public awareness of population administration in Jambangan Village, Surabaya City by using five dimensions of service quality according to Fauzi (2019) in the book Service Quality, Consumer Satisfaction, and Customer Loyalty: A Theoretical Review (2020) including

Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy. This study uses a descriptive research method with a qualitative approach. Data collection techniques from observation, interviews, literature studies and documentation. The data analysis used is data collection, data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The results of the study indicate that the quality of nighttime service is carried out well from the dimensions of responsiveness, assurance and empathy, but not optimal from the tangibles dimension, namely uneven facilities and infrastructure of the RW hall, the reliability indicator still needs to be maximized in providing information on the implementation of nighttime services. Based on the results of the study, there are suggestions to improve quality, namely improving the security of the RW hall, improving coordination with the RT RW Head, and preparing employees before leaving for the RW Hall.

Keywords: Public Service, Service Quality, Population Administration.

Abstrak

Pelayanan publik merupakan keseluruhan aktivitas yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan dalam memenuhi kebutuhan dan mengatasi permasalahan masyarakat. Salah satunya Kota Surabaya yang mayoritas penduduknya adalah bekerja, sehingga Pemerintah Kota Surabaya membuat pelayanan malam hari yang diterapkan diseluruh kelurahan Kota Surabaya. Pelaksanaan pelayanan malam hari di Kelurahan Jambangan masih memiliki kekurangan dalam kualitas pelayanan yang diberikan, untuk itu penelitian ini bertujuan mendeskripsikan kualitas pelayanan malam hari sebagai upaya meningkatkan masyarakat sadar administrasi kependudukan di Kelurahan Jambangan Kota Surabaya dengan menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan menurut Fauzi (2019) dalam buku "*Service Quality, Consumer Satisfaction, dan Customer Loyalty: Tinjauan Teoritis* (2020)" meliputi *Tangibles, Reliabilitas, Responsiviness, Assurance, Empaty*. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data dari observasi, wawancara, studi literatur dan dokumentasi. Analisis data yang digunakan yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan malam hari terlaksana dengan baik dari dimensi *responsiviness, assurance* dan *empaty*, namun belum optimal dari dimensi *tangibles* yaitu sarana dan prasarana balai RW yang tidak merata, dan indikator *reliability* masih perlu dimaksimalkan dalam memberikan informasi pelaksanaan pelayanan malam hari. Berdasarkan hasil penelitian, adapun saran untuk meningkatkan kualitas yaitu meningkatkan keamanan balai RW, meningkatkan koordinasi dengan Ketua RT RW, serta persiapan pegawai sebelum berangkat ke Balai RW.

Kata kunci: Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan, Administrasi Kependudukan.

PENDAHULUAN

Setiap warga negara berhak mendapatkan pemenuhan kebutuhan pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh lembaga birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan dari warga Negara (Rodiyah dkk, 2021). Dalam rangka memenuhi kebutuhan tersebut, pemerintah berwenang sebagai penyelenggara pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pelayanan publik dapat dikatakan sebagai pemberi layanan keperluan kepada masyarakat yang memiliki kepentingan dalam sebuah organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang

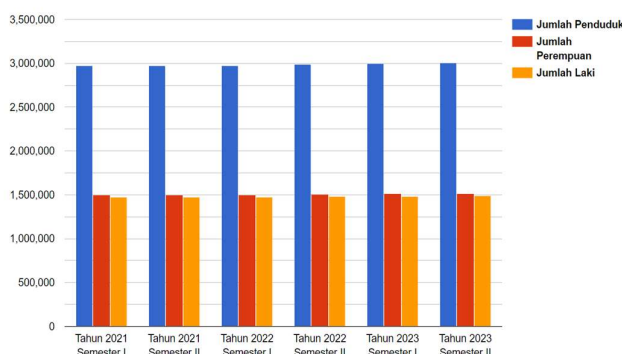
telah ditetapkan (Oktariyanda dan Meirinawati, 2018). Pelayanan publik berkaitan dengan kebutuhan dan kepentingan masyarakat yang harus dipenuhi oleh pemerintah. Kebutuhan ini muncul karena kepentingan yang berbeda-beda sehingga terdapat jenis pelayanan publik yang diklasifikasikan menjadi tiga kelompok menurut Hardiansyah dalam (Suryantoro dan Kusdyana, 2020) meliputi pelayanan administratif, pelayanan barang dan pelayanan jasa.

Berdasarkan jenis pelayanan yang diklasifikasikan diatas, pelayanan publik yang paling dekat dengan masyarakat salah satunya bidang administrasi kependudukan. Administrasi kependudukan memiliki peran

strategis dalam aspek kehidupan masyarakat. Keberadaan administrasi kependudukan menjadi krusial dalam memastikan ketersediaan dokumen resmi serta akses yang adil dan merata terhadap pelayanan pemerintah bagi seluruh warga negara (Nugraha dan Fanida, 2021).

Pada saat ini pelayanan administrasi kependudukan belum dapat dikatakan sempurna dapat dilihat dari laporan Triwulan II Ombudsman RI tahun 2023 yakni laporan aduan administrasi kependudukan menempati posisi ke lima teratas dengan jumlah 119 laporan. Hal ini menunjukkan belum optimalnya pelayanan, apalagi jumlah penduduk di Indonesia sangat besar mencapai 281 juta jiwa. Jumlah penduduk yang besar memainkan peran dalam menilai kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah salah satunya Kota Surabaya.

Kota Surabaya merupakan Ibukota Provinsi Jawa Timur sekaligus kota terbesar kedua di Indonesia setelah Jakarta. Jumlah penduduk Kota Surabaya dapat dilihat pada gambar 1 berikut:



Gambar 1.

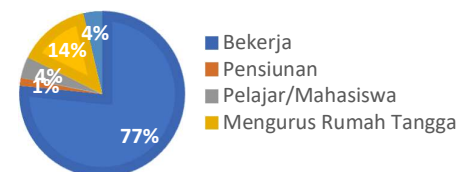
Jumlah Penduduk Kota Surabaya
Tahun 2021-2023

Sumber: Dinas Kependudukan dan
Pencatatan Sipil Kota Surabaya, 2024.

Jumlah penduduk yang besar dapat mempengaruhi berbagai aspek pelayanan publik dan memerlukan pendekatan yang terintegrasi dan inovatif untuk memastikan layanan tetap efektif dan efisien. Untuk itu, Kota Surabaya sebagai kota besar memerlukan perencanaan dan inovasi dalam pelayanan publik guna memenuhi kebutuhan masyarakat, salah satunya pelayanan malam hari yang diterapkan di seluruh Kelurahan Kota Surabaya.

Mayoritas penduduk Kota Surabaya bekerja penuh dari pagi hingga sore mulai hari Senin sampai hari Sabtu sehingga dalam pemenuhan pelayanan kependudukan cukup terhambat.

PRESENTASE JUMLAH STATUS PEKERJAAN WARGA SURABAYA, 2023



Gambar 2. Persentase Jumlah Status
Pekerjaan Tahun 2023

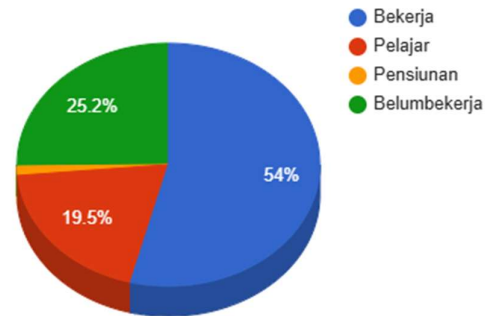
Sumber: Dinas Kependudukan dan
Pencatatan Sipil Kota Surabaya, 2024.

Kesulitan waktu dalam mengurus dokumen kependudukan menjadi faktor utama penghambat tertib administrasi kependudukan. Oleh sebab itu, muncul inovasi mengenai pelayanan malam yang dilakukan di balai RW. Wali Kota Surabaya tekankan pelayanan publik malam hari di balai RW dengan tujuan memenuhi kebutuhan warga Surabaya yang bekerja di siang hari. Seperti yang dikatakan oleh Bapak Eri Cahyadi selaku Wali Kota Surabaya sebagai berikut:

“Dengan adanya pelayanan malam hari diharapkan dapat memenuhi kebutuhan warga Surabaya yang bekerja di siang hari. Hal ini bertujuan untuk mendekatkan warga dengan pelayanan publik. Warga dapat mengurus administrasi seperti KTP, KK, Akte dan lainnya di Balai RW” (Kompas, 2022).

Sesuai instruksi Wali Kota Surabaya, pelayanan malam hari dilaksanakan serentak di tiap Balai RW kelurahan, salah satunya Kelurahan Jambangan yang sudah menerapkan selama dua tahun berjalan. Pelaksanaan pelayanan malam hari di Kelurahan Jambangan dilakukan secara rutin setiap hari Selasa mulai pukul 18.00 hingga 20.00 WIB. Alasan Kelurahan Jambangan melaksanakan pelayanan malam hari dikarenakan mayoritas warga Kelurahan Jambangan sibuk bekerja dapat dilihat dari gambar berikut:

PRESENTASE JUMLAH PENDUDUK KELURAHAN JAMBANGAN KECAMATAN JAMBANGAN KOTA SURABAYA BERDASARKAN STATUS PEKERJAAN TAHUN 2024

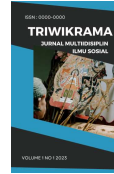


Gambar 3. Persentase Jumlah Penduduk Kelurahan Jambangan berdasarkan Status Pekerjaan Tahun 2024.

Sumber: Diolah peneliti dari data Kelurahan Jambangan, 2024.

Berdasarkan persentase tersebut, diketahui bahwa mayoritas masyarakat Kelurahan Jambangan yang bekerja sebesar 54% yakni dengan jumlah 6.474 penduduk, pelajar sebesar 25,2% dengan jumlah 2.341 penduduk, pensiunan sebesar 1,2% dengan jumlah 149 penduduk, serta belum bekerja sebesar 25,5% dengan jumlah 3.018 penduduk. Total keseluruhan penduduk Kelurahan Jambangan berjumlah 11.982 jiwa.

Program yang dikembangkan oleh instansi pemerintah harus didukung dengan kualitas yang baik, tidak terkecuali pelayanan malam hari. Penyelenggara pelayanan publik atau instansi wajib mengukur kualitas pelayanan yang diberikan, hal ini juga disebutkan dalam Kepmenpan No 63 Tahun 2003 tentang pelayanan publik. Definisi kualitas yaitu kata yang memiliki arti relatif karena bersifat abstrak. Maka dari itu, kualitas digunakan untuk mengukur suatu hal terhadap persyaratan, spesifikasi atau standarnya (Chisnullah dan Meirinawati, 2022).



Menurut Parasuraman dkk (dalam Ifansyah dan Maharani, 2018) kualitas pelayanan didefinisikan sebagai persepsi pelanggan tentang seberapa baik layanan yang diterima dibandingkan dengan harapan mereka. Pelayanan dapat diartikan berkualitas jika pemberi pelayanan dan penerima pelayanan saling mendukung. Hal ini bisa ditinjau dari keterkaitan pemberi pelayanan sejalan dengan keinginan masyarakat, sehingga dapat mengetahui kebutuhan masyarakat. Dengan demikian, dapat terciptanya pelayanan publik yang berkualitas (Vipriyanti dan Meirinawati, 2022). Kualitas pelayanan menjadi suatu hal yang berpengaruh terhadap citra instansi (Miftahul dan Meirinawati, 2022). Kualitas pelayanan tentunya menjadi titik sentral bagi instansi karena berdampak pada kepuasan konsumen atau masyarakat, kepuasan akan muncul jika kualitas pelayanan yang diberikan dilakukan secara baik (Mulyapradana dkk, 2018).

Akan tetapi, Kelurahan Jambangan dalam melaksanakan pelayanan malam hari masih terdapat beberapa permasalahan sehingga memberikan penilaian kualitas pelayanan belum maksimal. Salah satunya mengenai tempat balai RW dan RT. Diketahui bahwa Kelurahan Jambangan menerapkan pelayanan malam hari secara bergantian tiap RW dan RT. Namun, tidak semua balai RW dan RT mempunyai fasilitas yang sama dan mumpuni seperti alat printer, komputer dan *wifi* atau jaringan internet. Seperti yang disampaikan Bapak Hari Wulandono selaku Ketua RT 6 RW 2 bahwasannya kendala dalam pelayanan malam hari yaitu kurang meratanya fasilitas.

Permasalahan lainnya yaitu kurangnya antusias warga dalam pelayanan malam hari. Hal ini terbukti tidak semua balai RW dan RT ramai saat pelayanan malam hari, salah satu contohnya RW 7 di Perumahan *Palm Spring* bahkan tidak ada warga yang datang. Tentu hal ini menunjukkan kurangnya partisipasi masyarakat.

Selanjutnya terdapat kendala dalam layanan aktivasi IKD karena komputer jaringan SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan) tidak terdapat di Balai RW sehingga hanya bisa melalui *video call*. Pelaksanaan pelayanan malam hari melibatkan koordinasi seluruh ketua RW dan RT, jadi biasanya Kepala Seksi Pemerintahan dan Pelayanan Publik Kelurahan Jambangan berkomunikasi dengan Ketua RW dan RT mengenai lokasi dimana pelaksanaan pelayanan malam. Akan tetapi pelaksanaan pelayanan malam hari tidak menetap di balai RW, terkadang di laksanakan di rumah ketua RT. Hal ini berdampak pada ketidaktahuan masyarakat RW setempat. Seperti yang disampaikan oleh Bapak Muji selaku masyarakat Kelurahan Jambangan sebagai berikut:

“Lokasi pelayanan malam hari memang bergiliran di tiap RW mbak, akan tetapi tidak menetap di balai RW saja. Terkadang di rumah ketua RT, sedangkan masyarakat kita kan luas terdiri dari beberapa RT dalam lingkup RW itu. Sehingga harus *update* dimana lokasinya, bahkan sering tidak tau.” (Wawancara 25 Oktober 2024).

Dari hasil uraian latar belakang diatas, ternyata masih terdapat permasalahan pada kualitas pelayanan

malam di Kelurahan Jambangan Kota Surabaya. Oleh karena itu, peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul “Kualitas Pelayanan Malam Hari Sebagai Upaya Meningkatkan Masyarakat Sadar Administrasi Kependudukan Kota Surabaya (Studi Kasus di Kelurahan Jambangan Kota Surabaya)”.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Menurut Arikunto (2002), “mengartikan bahwa penelitian kualitatif menekankan pada kondisi lapangan dengan mengutamakan proses daripada hasil, lebih pada gejala yang muncul dari hasil penelitian lapangan dengan merefleksikan kondisi sebenarnya tanpa menekankan pada penggunaan angka dalam pengumpulan data dan penafsiran pada “hasilnya”. Fokus pada penelitian ini menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan menurut Fauzi (2019) dalam buku “*Service Quality, Consumer Satisfaction, Dan Customer Loyalty: Tinjauan Teoritis* (2020)” meliputi *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, studi literatur dan dokumentasi (Sugiyono, 2019). Untuk analisis data melalui pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Kelurahan Jambangan di jadikan sebagai lokasi penelitian karena aktif melaksanakan pelayanan malam hari selama dua tahun berjalan. Selain itu, satu-satunya kelurahan di lingkup Kecamatan Jambangan yang melaksanakan pelayanan malam hari sesuai instruksi Wali Kota Surabaya yakni setiap hari Selasa mulai pukul 18.00 – 20.00 WIB.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kelurahan Jambangan terletak di Jambangan Sawah No.1-3, Kecamatan Jambangan, Kota Surabaya. Pelayanan malam hari yang dilaksanakan oleh Kelurahan Jambangan sudah berjalan dua tahun. Tentunya pelaksanaan pelayanan malam harus mengutamakan kualitas pelayanan yang baik dan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat Jambangan. Untuk itu diperlukan penilaian kualitas menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan menurut Fauzi (2019) meliputi *tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan empathy*. Berikut adalah uraian dari lima dimensi kualitas pelayanan:

1. *Tangibles* (Bukti Fisik)

Bukti Fisik berkaitan dengan daya tarik masyarakat dalam hal fisik, fasilitas, sumber daya yang digunakan oleh instansi dan tampilan pegawai instansi. Dimensi ini dapat dilihat dari peralatan, fasilitas yang menunjang, penampilan rapi dan profesional bagi petugas. Pelayanan malam hari oleh Kelurahan Jambangan dilaksanakan di Balai RW. Kelurahan Jambangan memiliki 7 RW yang dimana dilakukan secara bergiliran di masing-masing RW. Adapun sarana dan prasarana yang diperlukan dalam pelayanan malam hari meliputi komputer, printer, *wifi*, meja, kursi, ruang tunggu yang baik dan lingkungan yang nyaman. Akan tetapi dalam kenyataannya, tidak semua balai RW mempunyai sarana prasarana yang sama dan lengkap. Seperti yang disampaikan oleh Ibu Ajeng Astri Wibowo, S.M selaku staf pemerintahan dan pelayanan publik bahwasannya hanya Balai RW 3 dan 5 yang memiliki sarana prasarana lengkap.

Berikut adalah salah satu contoh kondisi Ruangan Balai RW 7 di Kelurahan Jambangan:



Gambar 4. Ruangan Balai RW 7 Tahun 2025
Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2025.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, Balai RW 7 adalah satu-satunya balai dengan ruangan terbuka sehingga tidak memungkinkan sarana prasarana yang lengkap. Hal ini mengakibatkan partisipasi masyarakat RW 7 masih rendah dibandingkan dengan RW lainnya. Hal tersebut di buktikan dengan jumlah kehadiran masyarakat RW 7 dalam pelayanan malam hari sebagai berikut:

Tabel 1. Jumlah Kehadiran Masyarakat per Bulan pada Pelayanan Malam Hari di Kelurahan Jambangan Tahun 2024

BULAN	RW 1	RW 2	RW 3	RW 4	RW 5	RW 6	RW 7
JANUARI	5	10	13	4	9	-	-
FEBRUARI	6	12	-	-	-	4	0
MARET	-	-	15	-	-	-	-
APRIL	-	-	-	8	15	-	-
MEI	5	8	-	-	-	6	1
JUNI	-	-	15	6	11	-	-
JULI	5	12	21	-	-	3	3
AGUSTUS	-	-	-	4	12	6	4
SEPTEMBER	5	6	12	5	-	-	-
OKTOBER	5	-	-	-	16	5	6

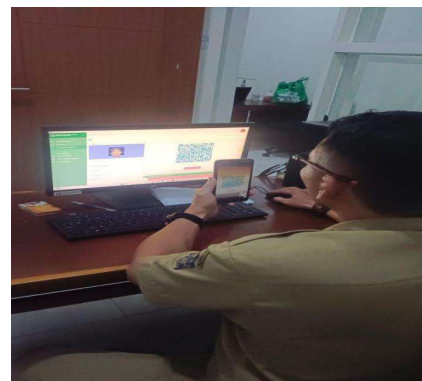
NOVEMBER	-	9	17	6	15	-	-
DESEMBER	5	10	13	-	-	5	6
TOTAL	36	67	106	33	78	29	20

Sumber: Diolah peneliti dari Laporan Kelurahan Jambangan, 2024.

Rendahnya partisipasi masyarakat RW 7 didasari dengan sarana dan prasarana yang tidak ada di Balai RW 7. Hal ini disampaikan oleh salah satu warga bahwasannya lebih memilih datang ke Kelurahan karena sudah pasti terjamin fasilitasnya.

Dari penjabaran diatas, dapat diketahui bahwa sarana prasarana memiliki peran penting dalam pelaksanaan pelayanan publik. Hal ini juga disampaikan oleh Pak Agus dalam wawancara, mengenai keluhan formulir yang dibutuhkan, akan tetapi alat untuk mencetak tidak ada. Sedangkan petugas Kelurahan tidak menyiapkan *hard file* dalam jumlah banyak.

Selain itu, komputer jaringan SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan) tidak terdapat di Balai RW. Sehingga ketika ada masyarakat yang hadir untuk aktivasi IKD saat pelayanan malam hari, harus video *call* dengan petugas SIAK yang ada di Kelurahan. Petugas SIAK harus *stay* di Kelurahan saat pelayanan malam hari.



Gambar 5. Petugas SIAK Video Call
Pemohon saat Aktivasi IKD
Pelayanan Malam Hari Tahun 2025.
Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2025.

Setelah dilakukan wawancara untuk menggali informasi, ternyata setiap Balai RW sudah memiliki sarana prasarana yang difasilitasi oleh Pemerintah Kota Surabaya, akan tetapi karena alasan keamanan, tidak diletakkan di Balai RW.

Berikutnya, terkait sumber daya manusia atau pegawai yang bertugas pada saat pelayanan malam hari di Kelurahan Jambangan sudah cukup. Seluruh staf Pemerintahan dan Pelayanan Publik ikut dalam pelayanan malam hari. Penampilan pegawai saat pelayanan malam hari memakai pakaian formal sesuai hari tersebut. Penampilan pegawai yang rapi, profesional, dapat menciptakan kesan yang positif bagi masyarakat.



Gambar 6. Tampilan Pegawai Kelurahan
Saat Pelayanan Malam Hari Tahun 2025.
Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2025.

2. *Reliability* (Keandalan)

Dimensi keandalan yaitu kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara konsisten dan akurat. Dimensi ini yang paling penting karena sering kali

pelanggan memandang keandalan sebagai ukuran utama dari kualitas layanan. Dimensi ini bertujuan untuk menganalisis upaya Kelurahan Jambangan dalam menyediakan jasa sesuai dengan yang sudah dijanjikan meliputi dokumen apa saja yang dapat diproses saat pelaksanaan pelayanan malam hari, memberikan informasi yang akurat sebelum pelaksanaan meliputi lokasi dan waktu, dapat menangani masalah pada masyarakat, serta dapat memberi kepastian waktu sesuai yang dijanjikan.

Pelayanan malam hari Kelurahan Jambangan meliputi update biodata KK (Kartu Keluarga), pergantian ke KK (Kartu Keluarga) *barcode*, akte kematian, akte kelahiran, aktivasi IKD (Identitas Kependudukan Digital), pengambilan KTP (Kartu Tanda Penduduk) dan KIA (Kartu Identitas Anak) serta konsultasi pemerintahan lainnya baik pelayanan administrasi kependudukan maupun non administrasi kependudukan. Jenis pelayanan malam hari ini dapat diakses warga melalui informasi yang diberikan oleh Kepala Seksi Pemerintah dan Pelayanan Publik Kelurahan Jambangan di Grup *WhatsApp* Jambangan Terpilih dan sosial media Instagram Kelurahan Jambangan. Akan tetapi terdapat kendala kekurangan sumber daya pegawai dalam mengelola pamflet kegiatan yang dibagikan di Instagram. Hal ini sepaham dengan pendapat Ibu Lintang selaku pegawai Kelurahan yang menyatakan bahwa tidak ada yang meng-*handle* terkait pamflet kegiatan pelayanan malam. Selain itu, terdapat keluhan warga terkait kualitas informasi yang diberikan masih simpang siur padahal sudah datang jauh-jauh untuk mengurus dokumen.

Hal ini sangat disayangkan apalagi masyarakat yang berkeinginan untuk datang di pelayanan malam hari. Selain itu pelayanan malam hari yang tidak selalu dilaksanakan di Balai RW tetapi terkadang di rumah Ketua RT juga sedikit ada kendala. Cakupan RW yang begitu luas terdiri dari beberapa RT sehingga ketidaktahuan masyarakat akan lokasi dan kepastian jadwal pelaksanaan.

Berikutnya mengenai dapat menangani masalah pada masyarakat, serta dapat memberi kepastian waktu sesuai yang dijanjikan. Berdasarkan hasil penelitian, petugas Kelurahan Jambangan saat pelayanan malam hari mampu melayani masyarakat dengan baik, menjawab permasalahan warga mulai dari memberikan solusi hingga menyelesaikan kebutuhan masyarakat. Tidak hanya itu, pegawai Kelurahan juga transparansi terhadap kepastian dokumen dengan memberikan informasi layanan yang bisa selesai 1x24 jam dan yang tidak bisa selesai 1x24 jam.



Gambar 7. Layanan Adminduk Selesai 1x24 Jam Tahun 2025

Sumber: Dokumentasi Peneliti dari Kelurahan Jambangan, 2025.

Kelurahan Jambangan sudah melakukan pemenuhan pelayanan publik dengan baik, dan sesuai dengan waktu penyelesaian. Hal ini dapat dilihat dari laporan hasil pelayanan pada bulan November 2024 sebagai berikut:

No	Nama Pemohon	Alamat Pemohon	Kategori	Status	Tanggal dan Jam Persewaan	Tanggal dan Jam Selesai	Lama Pemakaian
1	Andi Pratomo	JAMBAJAN KAWASAN 11	Persewaan	Selesai	15/11/24 07:00	15/11/24 17:00	10 Jam
2	Andi Pratomo	JAMBAJAN KAWASAN 11	Persewaan	Selesai	15/11/24 08:00	15/11/24 18:00	10 Jam
3	Andi Pratomo	JAMBAJAN KAWASAN 11	Persewaan	Selesai	15/11/24 09:00	15/11/24 19:00	10 Jam
4	Andi Pratomo	JAMBAJAN KAWASAN 11	Persewaan	Selesai	15/11/24 10:00	15/11/24 20:00	10 Jam
5	Andi Pratomo	JAMBAJAN KAWASAN 11	Persewaan	Selesai	15/11/24 11:00	15/11/24 21:00	10 Jam
6	Andi Pratomo	JAMBAJAN KAWASAN 11	Persewaan	Selesai	15/11/24 12:00	15/11/24 22:00	10 Jam
7	Andi Pratomo	JAMBAJAN KAWASAN 11	Persewaan	Selesai	15/11/24 13:00	15/11/24 23:00	10 Jam
8	Andi Pratomo	JAMBAJAN KAWASAN 11	Persewaan	Selesai	15/11/24 14:00	15/11/24 24:00	10 Jam
9	Andi Pratomo	JAMBAJAN KAWASAN 11	Persewaan	Selesai	15/11/24 15:00	15/11/24 25:00	10 Jam
10	Andi Pratomo	JAMBAJAN KAWASAN 11	Persewaan	Selesai	15/11/24 16:00	15/11/24 26:00	10 Jam
11	Andi Pratomo	JAMBAJAN KAWASAN 11	Persewaan	Selesai	15/11/24 17:00	15/11/24 27:00	10 Jam
12	Andi Pratomo	JAMBAJAN KAWASAN 11	Persewaan	Selesai	15/11/24 18:00	15/11/24 28:00	10 Jam
13	Andi Pratomo	JAMBAJAN KAWASAN 11	Persewaan	Selesai	15/11/24 19:00	15/11/24 29:00	10 Jam
14	Andi Pratomo	JAMBAJAN KAWASAN 11	Persewaan	Selesai	15/11/24 20:00	15/11/24 30:00	10 Jam
15	Andi Pratomo	JAMBAJAN KAWASAN 11	Persewaan	Selesai	15/11/24 21:00	15/11/24 31:00	10 Jam
16	Andi Pratomo	JAMBAJAN KAWASAN 11	Persewaan	Selesai	15/11/24 22:00	15/11/24 32:00	10 Jam
17	Andi Pratomo	JAMBAJAN KAWASAN 11	Persewaan	Selesai	15/11/24 23:00	15/11/24 33:00	10 Jam
18	Andi Pratomo	JAMBAJAN KAWASAN 11	Persewaan	Selesai	15/11/24 24:00	15/11/24 34:00	10 Jam
19	Andi Pratomo	JAMBAJAN KAWASAN 11	Persewaan	Selesai	15/11/24 25:00	15/11/24 35:00	10 Jam
20	Andi Pratomo	JAMBAJAN KAWASAN 11	Persewaan	Selesai	15/11/24 26:00	15/11/24 36:00	10 Jam
21	Andi Pratomo	JAMBAJAN KAWASAN 11	Persewaan	Selesai	15/11/24 27:00	15/11/24 37:00	10 Jam
22	Andi Pratomo	JAMBAJAN KAWASAN 11	Persewaan	Selesai	15/11/24 28:00	15/11/24 38:00	10 Jam
23	Andi Pratomo	JAMBAJAN KAWASAN 11	Persewaan	Selesai	15/11/24 29:00	15/11/24 39:00	10 Jam
24	Andi Pratomo	JAMBAJAN KAWASAN 11	Persewaan	Selesai	15/11/24 30:00	15/11/24 40:00	10 Jam
25	Andi Pratomo	JAMBAJAN KAWASAN 11	Persewaan	Selesai	15/11/24 31:00	15/11/24 41:00	10 Jam
26	Andi Pratomo	JAMBAJAN KAWASAN 11	Persewaan	Selesai	15/11/24 32:00	15/11/24 42:00	10 Jam
27	Andi Pratomo	JAMBAJAN KAWASAN 11	Persewaan	Selesai	15/11/24 33:00	15/11/24 43:00	10 Jam
28	Andi Pratomo	JAMBAJAN KAWASAN 11	Persewaan	Selesai	15/11/24 34:00	15/11/24 44:00	10 Jam
29	Andi Pratomo	JAMBAJAN KAWASAN 11	Persewaan	Selesai	15/11/24 35:00	15/11/24 45:00	10 Jam
30	Andi Pratomo	JAMBAJAN KAWASAN 11	Persewaan	Selesai	15/11/24 36:00	15/11/24 46:00	10 Jam

Gambar 8. Hasil Pelayanan berdasarkan Lama Waktu Penyelesaian Bulan November 2024.
Sumber: Kelurahan Jambangan, 2025.

3. Responsiviness (Daya Tanggap)

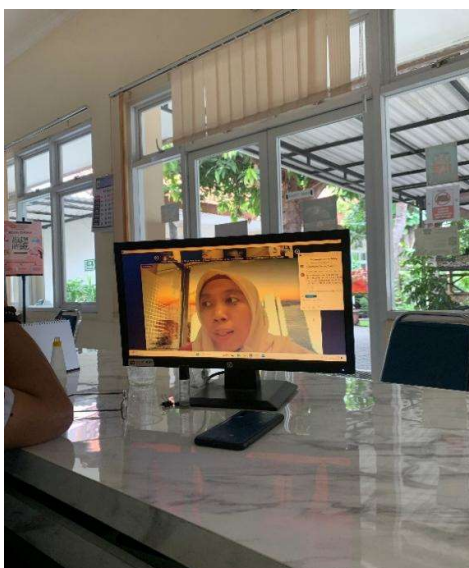
Dimensi daya tanggap yaitu berkaitan dengan kesediaan dan kemampuan untuk membantu pelanggan serta memberikan layanan dengan cepat dan efisien. Dimensi ini bertujuan untuk menganalisis kesiapan dan kemampuan pegawai Kelurahan Jambangan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat saat pelayanan malam hari, apakah pelayanan yang diberikan cepat dan bagaimana respon pegawai saat menangani permasalahan. Jika respon atau daya tanggap yang diberikan pegawai Kelurahan baik, maka masyarakat yang datang di pelayanan malam hari akan puas terhadap pelayanan yang diberikan. Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat yang pernah melakukan pelayanan malam hari, mereka memberikan tanggapan yang baik terkait daya tanggap pegawai dan cekatan dalam merespon warga yang datang. Selain itu, membantu warga yang kesulitan saat pengajuan layanan, seperti berikut:



Gambar 9. Petugas Kelurahan Membantu Warga Yang Kesulitan Aktivasi IKD Tahun 2025.

Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2025.

Untuk melatih daya tanggap, serta kemampuan pegawai, Kelurahan Jambangan turut aktif dalam mengikuti Program Semut Ireng (Semua Staf Sinau Bareng) yang diadakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya sebagai wadah belajar pegawai dalam melayani masyarakat. Program ini rutin diadakan setiap hari Kamis melalui platform *online* yaitu Zoom.



Gambar 10. Zoom Program Semut Ireng oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya Tahun 2024.

Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2024.

Program Semut Ireng tentunya sangat membantu pegawai Kelurahan dalam melaksanakan tugasnya dibidang pelayanan publik terutama merespon kebutuhan administrasi kependudukan. Hal ini juga disampaikan oleh Bapak Anton Susilo, ST selaku Sekretariat Kelurahan Jambangan bahwasanya Program Semut Ireng sangat membawa dampak positif.

4. Assurance (Jaminan)

Dimensi *assurance* atau jaminan yaitu pengetahuan dan kemampuan karyawan dalam memberikan rasa percaya kepada pelanggan melalui kejelasan pelayanan, kompetensi, keterampilan, dan sopan santun. Jaminan juga sebagai bentuk komitmen Kelurahan Jambangan untuk memastikan pelayanan malam hari yang diberikan memenuhi standar kualitas. Dimensi jaminan akan memberikan nilai yang positif, jika Kelurahan Jambangan memberikan pelayanan yang konsisten terhadap komitmen yang diberikan, dan sebaliknya jika Kelurahan Jambangan tidak konsisten dalam memberikan pelayanan, maka penilaian masyarakat akan buruk.

Kelurahan Jambangan berkomitmen memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat, hal ini bisa dilihat dari Maklumat Pelayanan yang diberikan, sebagai berikut:



Gambar 11. Maklumat Pelayanan
Kelurahan Jambangan
Sumber: Sosial Media Instagram Kelurahan
Jambangan, 2024.

Berdasarkan Maklumat Pelayanan di atas, masyarakat diharapkan lebih percaya dengan Kelurahan Jambangan sebagai penyelenggara pelayanan publik, merasa terlindungi sebagai penerima pelayanan, memastikan haknya terpenuhi sebagai penerima layanan yang baik serta masyarakat Kelurahan Jambangan dapat menilai apakah pelayanan yang diberikan selaras dengan Maklumat Pelayanan yang telah dibuat. Jika Kelurahan Jambangan dalam memberikan pelayanan selaras dengan Maklumat Pelayanan, maka masyarakat akan memiliki rasa percaya yang tinggi kepada Kelurahan Jambangan. Begitu sebaliknya, jika pelayanan yang diberikan jauh dari apa yang tercermin dari Maklumat Pelayanan, maka kepercayaan itu akan hilang yang tentunya akan berdampak pada kualitas pelayanan.

Selaras dengan apa yang disampaikan Ibu Ajeng Astri Wibowo, SM selaku staf Pemerintahan dan Pelayanan Publik bahwasanya pelayanan malam hari tidak memiliki jaminan khusus, akan tetapi

melalui Maklumat Pelayanan dan jaminan layanan 1x24 jam selesai dapat memberikan kepercayaan kepada masyarakat. Selain itu juga ditekankan oleh Bapak Anton Susilo, ST selaku Sekretariat Kelurahan bahwasanya selain peraturan yang mengikat, jaminan dapat diberikan dalam perlakuan atau service yang baik.

Dari jaminan yang diberikan mulai dari layanan 1x24 jam, Perwali Kota Surabaya Nomor 55 Tahun 2021 serta Maklumat Pelayanan mampu memberikan kepercayaan kepada masyarakat. Kepercayaan ini berdampak pada peningkatan kepemilikan dokumen administrasi kependudukan, yang artinya pelayanan malam hari dapat meningkatkan kesadaran administrasi kependudukan warga Kelurahan Jambangan. Berikut data perbandingan sebelum dan sesudah adanya pelayanan malam hari:

Tabel 2. Pelayanan Regular di Kelurahan Jambangan Sebelum Adanya Pelayanan Malam Hari Tahun 2021

Waktu Permohonan	Jumlah
Januari	41
Februari	32
Maret	50
April	37
Mei	55
Juni	54
Juli	57
Agustus	38
September	44
Oktober	56
November	33
Desember	50

Sumber: Data diolah Peneliti, Kelurahan Jambangan, 2021.



Berdasarkan data pada tabel di atas, capaian jumlah pelayanan sebelum adanya pelayanan malam hari pada tahun 2021 hanya berkisar antara 30 hingga 50. Kemudian adanya pelayanan malam hari pada Oktober 2022 dapat membantu capaian pelayanan administrasi kependudukan seperti pada tabel berikut ini:

Waktu	Tahun 2022		Tahun 2023		Tahun 2024	
	Regular	Malam hari	Regular	Malam hari	Regular	Malam hari
Januari	44	-	71	50	92	41
Februari	52	-	63	45	78	22
Maret	58	-	52	28	155	15
April	65	-	93	20	74	23
Mei	62	-	72	41	70	20
Juni	50	-	45	30	69	32
Juli	66	-	58	47	53	44
Agustus	51	-	78	25	53	26
September	47	-	83	22	95	28
Oktober	55	44	66	45	69	27
November	51	43	69	38	46	47
Desember	48	57	72	40	28	39

Tabel 3. Jumlah Capaian Pelayanan Regular dan Malam Hari Tahun 2022 – Tahun 2024

Sumber: Diolah Peneliti, Kelurahan Jambangan, 2025.

Berdasarkan data capaian di atas, adanya pelayanan malam hari dapat membantu capaian jumlah pelayanan yang artinya berdampak pada peningkatan kepemilikan dokumen dan kesadaran administrasi kependudukan masyarakat Kelurahan Jambangan. Adapun rincian jumlah pelayanan malam hari pada tahun 2024 dapat dilihat berikut:

Tabel 4. Jumlah Pelayanan Malam Hari Tahun 2024

PELAYANAN	JUMLAH
KK BARCODE	159
CETAK ULANG KTP	18
KIA BARU	12
AKTA KELAHIRAN	13
AKTA KEMATIAN	10
PENGAMBILAN KTP	32
PENGAMBILAN KIA	21
AKTIVASI IKD	60
PINDAH DALAM KOTA	15
PINDAH KELUAR KOTA	8
KONSULTASI LAIN-LAIN	20
TOTAL	369

Sumber: Diolah Peneliti, Kelurahan Jambangan, 2024.

Selanjutnya, adanya pelayanan malam hari juga membantu menyelesaikan target dokumen KK khususnya biodata Kawin Belum Tercatat sebesar 723 target. Yang terealisasi penuh 100% periode bulan Maret 2024 – Juni 2024. Sebagai berikut:

Tabel 5. Persentase Capaian Kawin Belum Tercatat Berdasarkan Target Kelurahan Jambangan Tahun 2024

Bulan	Data	Persentase
Maret	181	25,03 %
April	200	52,70 %
Mei	180	77,59 %
Juni	162	100 %
Total	723 tercapai	100 %

Sumber: Diolah Peneliti, 2025.

Dari tabel capaian di atas, pelayanan malam hari memiliki peranan dalam membantu menyelesaikan target Kawin

Belum Tercatat yang tidak bisa terpenuhi dalam pelayanan regular sehari-hari di Kelurahan.

5. *Empaty* (Empati)

Dimensi *empaty* atau empati yaitu kemampuan untuk memahami dan merespons kebutuhan pelanggan secara individu dengan perhatian khusus kepada masyarakat. Dimensi ini bertujuan untuk menganalisis kemampuan Kelurahan Jambangan sebagai penyelenggara pelayanan malam hari dalam memberikan perhatian kepada masyarakat. Hal ini dapat ditinjau dari bagaimana pegawai Kelurahan Jambangan dalam memperhatikan masyarakat secara individual, apakah penuh perhatian, apakah dapat memprioritaskan kepentingan masyarakat.

Pegawai Kelurahan juga melayani masyarakat yang datang pada saat pelayanan malam hari secara satu-persatu. Hal ini dilakukan agar pemohon lebih jelas dan mendapat informasi atau layanan yang mereka butuhkan. Seperti pada gambar dibawah ini, masing-masing petugas menjelaskan kepada pemohon dengan sabar yang memungkinkan untuk penjelasan lebih lama hingga masyarakat paham sepenuhnya. Berikut dapat dilihat dari gambar berikut ini:



Gambar 12. Pegawai Kelurahan saat Pelayanan Malam Hari

di Balai RW 4 Tahun 2024.

Sumber: Dokumentasi peneliti, 2024.

Perlakuan empati yang dilakukan oleh pegawai Kelurahan Jambangan sudah semaksimal mungkin. Pegawai Kelurahan juga dengan sabar menjelaskan kepada masyarakat terkait keluhannya, baik terkait kebutuhan administrasi kependudukan maupun konsultasi pemerintahan.

Selain itu, pada saat pelayanan malam hari pegawai Kelurahan biasanya mendapat aduan dari warga/RT ada masyarakat yang sudah sepuh tidak bisa datang langsung untuk mengurus dokumen kependudukan. Sehingga pegawai Kelurahan melaksanakan jemput bola ke rumah yang bersangkutan.



Gambar 13. Pegawai Kelurahan Jemput Bola Tahun 2024.

Sumber: Kelurahan Jambangan, 2024.

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dijalankan di lapangan dan analisis data yang telah dilakukan oleh peneliti menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan menurut Fauzi (2019) dalam buku "*Service Quality, Consumer Satisfaction, dan Consumer Loyalty: Tinjauan Teoritis* (2020)", dalam penelitian Kualitas Pelayanan Malam Hari Sebagai Upaya Meningkatkan

Masyarakat Sadar Administrasi Kependudukan Kota Surabaya dengan menggunakan studi kasus di Kelurahan Jambangan. Kualitas pelayanan malam hari di Kelurahan Jambangan sudah baik namun ada dimensi yang belum maksimal.

Tangibles (bukti fisik) berupa fasilitas dan tampilan instansi pegawai Kelurahan Jambangan menunjukkan kurang meratanya sarana dan prasarana yang tersedia di seluruh balai RW Kelurahan Jambangan untuk mendukung pelaksanaan pelayanan malam hari. Hanya Balai RW 3 dan Balai RW 5 yang secara fasilitas sangat mumpuni. Keamanan menjadi alasan paling utama mengapa sarana dan prasarana tidak sama di seluruh Balai RW Kelurahan Jambangan. Mengenai tampilan instansi pegawai Kelurahan mendapatkan respon yang positif dari masyarakat.

Reliability (keandalan), dapat disimpulkan bahwa dimensi *reliability* sudah cukup baik dari segi kejelasan dokumen yang dilayani saat malam hari, penanganan permasalahan masyarakat sesuai kebutuhan serta keandalan petugas dalam pelayanan malam hari. Akan tetapi masih terdapat warga yang mengeluhkan terkait informasi pelayanan malam hari sehingga perlu dioptimalkan agar tidak terjadi *miskom* dan koordinasi dengan Ketua RW atau RT harus terjalin lebih baik.

Responsiviness (daya tanggap), dapat disimpulkan bahwa dimensi *responsiviness* yang diberikan oleh Kelurahan Jambangan saat Pelayanan malam hari sudah sangat baik meliputi kecepatan dalam merespon pelayanan, ketrampilan menjawab permasalahan. Hal ini mendapat respon dan nilai positif dari masyarakat.

Assurance (jaminan), dapat disimpulkan bahwa dimensi *assurance* sudah menunjukkan hasil yang baik. Pegawai Kelurahan Jambangan melaksanakan pelayanan malam hari tetap pada pedoman Perwali Kota Surabaya Nomor 55 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan Kelurahan. Dalam hal ini, menunjukkan bahwa pelayanan malam hari di Kelurahan Jambangan dapat meningkatkan kesadaran administrasi kependudukan, dapat dilihat dari capaian sebelum adanya pelayanan malam hari dan sesudah adanya pelayanan malam hari.

Empaty (empati), dapat disimpulkan bahwa dimensi *empaty* menunjukkan hasil yang baik. Pegawai Kelurahan dalam melayani masyarakat sangat menjunjung rasa empati yang tinggi, tidak membedakan masyarakat, semua mendapat hak perlakuan dan pelayanan yang sama dalam pelayanan malam hari di Kelurahan Jambangan.

Secara keseluruhan, Kualitas Pelayanan Malam Hari Sebagai Upaya Meningkatkan Masyarakat Sadar Administrasi Kependudukan Kota Surabaya (Studi Kasus di Kelurahan Jambangan) memiliki kualitas pelayanan yang sudah baik. Namun dimensi bukti fisik masih perlu diperbaiki dan dioptimalkan terkait sarana dan prasarana yang ada di Balai RW. Selain itu, dimensi *reliability* juga harus diperbaiki karena masih terdapat keluhan warga terkait informasi pelayanan malam hari yang diberikan. Dengan adanya pelayanan malam hari dapat meningkatkan kesadaran administrasi kependudukan, hal ini dapat dilihat dari capaian jumlah pelayanan sebelum adanya pelayanan malam hari pada

tahun 2021 dan sesudah adanya pelayanan malam hari mulai tahun 2022.

Saran

1. Peningkatan Keamanan Balai RW

Perlu adanya upaya pengadaan fasilitas keamanan yang mendukung, seperti pemasangan kamera pengawas (CCTV), peningkatan sistem penerangan di sekitar Balai RW, serta penyediaan petugas keamanan atau ronda malam. Keamanan yang terjaga dapat mengantisipasi kekhawatiran akan sarana prasarana yang ada di Balai RW.

2. Peningkatan Kualitas Informasi Sebelum Pelaksanaan Pelayanan Malam Hari

Informasi mengenai jadwal, prosedur, dan persyaratan pelayanan malam hari perlu disampaikan kepada masyarakat jauh hari. Selain itu, Kelurahan Jambangan dapat meningkatkan koordinasi dengan Ketua RW dan RT agar informasi terkait pelayanan malam hari dapat disosialisasikan lebih luas dan merata ke masyarakat melalui *WhatsApp* grup atau Instagram.

3. Pengecekan Berkas Sebelum Keberangkatan

Agar pelayanan malam hari berjalan lancar dan tanpa kendala administratif, penting bagi Kelurahan Jambangan, khususnya Seksi Pemerintahan dan Pelayanan Publik, untuk melakukan *briefing* sebelum keberangkatan ke Balai RW. *Briefing* ini bertujuan untuk memastikan setiap petugas memahami tugas dan tanggung jawabnya, mengantisipasi kendala yang mungkin terjadi, serta menyamakan persepsi mengenai alur pelayanan yang akan dilaksanakan. Selain itu, perlu dilakukan

pengecekan ulang terhadap semua dokumen dan formulir yang akan dibawa guna menghindari kesalahan atau kelalaian, seperti adanya dokumen yang tertinggal atau kurang lengkap.

4. Perlunya dukungan dari Ketua RW (Rukun Warga) dan RT (Rukun Tetangga) beserta KSH (Kader Surabaya Hebat) dalam Pelaksanaan Pelayanan Malam Hari.

Dukungan ini bisa melalui membantu penyebaran informasi pelayanan malam hari, komunikasi yang baik terkait lokasi pelaksanaan pelayanan malam, sehingga pelayanan malam hari dapat berjalan maksimal dan meningkatkan kesadaran masyarakat akan kepemilikan dokumen kependudukan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2002). *Metodologi penelitian suatu pendekatan proposal*. Jakarta: PT. Rineka Cipta, 16, 337.
- Chisnullah, M. R., & Meirinawati, M. (2022). "Kualitas Pelayanan Karepe Dimesemi Bojo (Kawasan Rehabilitasi Penyandang Disabilitas Mental Sejahtera Mandiri Kabupaten Jombang) Oleh Dinas Sosial Kabupaten Jombang (Studi Pada Desa Bongkot)". *Publika*, 937–952. <https://doi.org/10.26740/publika.v10n3.p937-952>
- Dr. Teddy Chandra, SE., MM Stefani Chandra, B.Bus.Com, MIB Layla Hafni, S, SE, M. (2020). "Service Quality, Consumer Satisfaction, Dan Consumer Loyalty: Tinjauan Teoritis". In *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952.
- Hardiansyah. (2011). "Kualitas Pelayanan Publik: Indikator dan Implementasinya". <http://eprints.binadarma.ac.id/3820/%0Ahttp://eprints.binadarma.ac.id/382>
- Instruksi Wali Kota Surabaya tentang pelaksanaan pelayanan malam hari bisa diakses di <https://surabaya.kompas.com/read/2022/09/02/063233978/camat-dan-lurah-surabaya-buka-layanan-sayang-warga-di-balai-rw-ini>
- Jumlah Penduduk Kota Surabaya bisa diakses di <https://disdukcapil.surabaya.go.id/>
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 Pelayanan publik Laporan Triwulan II Ombudsman RI Tahun 2023 bisa diakses di <https://ombudsman.go.id/produk/?c=19&s=LTR>
- Maklumat Pelayanan Kelurahan Jambangan dapat diakses di Sosial Media Instagram https://www.instagram.com/kelurahan_jambangan?igsh=c2E4ZDFkdjMwZ3Js
- Miftahul, M. (2022). "Kualitas Pelayanan Publik Untuk Meningkatkan Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kelurahan Bulak Banteng Kota Surabaya". 515–526.
- Mulyapradana, A., & Lazulfa Indah, A. (2018). "Tata Kelola Administrasi untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi di PT. BAM Kabupaten Tegal". *Jurnal Institusi Politeknik Ganesha Meda (Juripol)*, 1, 2599-1779.
- Nugraha, F. B., & Fanida, E. H. (2021). "Inovasi Pelayanan "Si Cantik" (Cepat, Antar, Dokumen, Gratis, Ke Rumah) Di Kecamatan Krian Kabupaten Sidoarjo". *Publika*, 269–284. <https://doi.org/10.26740/publika.v9n1.p269-284>
- Oktariyanda, T. A. Meirinawati. (2018). *Pelayanan Publik*.
- Rangkuti, S. A. (2022). "Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung Berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat. Public Services Quality Improvement in The Population and Civil Registration Agency of Bandung City Government Based on Public Satisfaction Survey". 25(November), 201–222.
- Rodiyah, I., Sukmana, H., Mursyidah, L. (2021). *Pengantar ilmu administrasi publik*. Sidoarjo: Umsida Press.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suryantoro, K. (2020). "Analisis Kualitas Pelayanan Publik pada Politeknik Pelayaran Surabaya". 3(2), 223–229.



Vipriyanti, S., & Meirinawati, M. (2021). "Kualitas Pelayanan Parkir Berlangganan Untuk Meningkatkan Pendapatan Retribusi Parkir Di Dinas Perhubungan Kabupaten Tuban". *Publika*, 227–240. <https://doi.org/10.26740/publika.v9n2.p227-240>