

# KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN MELALUI APLIKASI SI D'NOK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA SEMARANG PROVINSI JAWA TENGAH

Adi Bagus Purnomo

NPP. 29.0757

*Asdaf Kota Semarang Provinsi Jawa Tengah  
Program Studi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil*

Email: badi56566@gmail.com

## ABSTRACT

The author focuses on the problem that there are still many people who do not fully understand using the D'Nok application plus the lack of socialization from the relevant agencies about this application. **Purpose:** The purpose of this study is to determine the process of population administration services through the Si D'nok application and to analyze the implementation constraints to find solutions. the best. **Methods:** This study uses a descriptive qualitative method with an inductive approach and analysis of the service quality theory from Zeithaml in Hardiansyah's book. Data collection techniques using in-depth interviews (11 informants), documentation and observation. **Results/Findings:** In the implementation of services, sometimes there are still network disturbances that cause the service of issuing population documents to be hampered. **Conclusion:** Population Administration Services through the Si D'nok Application carried out by the Semarang City Population and Civil Registration Service according to employees and the community as a whole are still not good based on the *Tangible, Reliability, and Assurance* in the indicators of infrastructure and timely guarantees because there are still facilities inadequate and there are obstacles that hinder the process of this Population Administration service. Service has been said to be good in the *Responsiveness and Empathy* in the speed and accuracy of service and the ease of good communication. Although there are still some obstacles, the efforts that have been made are to increase the network owned.

**Keywords:** services *Online*, Si D'nok Application, Department of Population and Civil Registration

## ABSTRAK

Penulis berfokus pada permasalahan masih ditemukan banyak masyarakat belum seluruhnya paham menggunakan aplikasi D'Nok ini ditambah kurangnya sosialisasi dari instansi terkait tentang aplikasi ini **Tujuan:** Tujuan penelitian ini untuk mengetahui proses pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi Si D'nok serta menganalisis kendala pelaksanaannya untuk dicarikan solusi yang terbaik. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif dan analisis terhadap teori kualitas pelayanan dari Zeithaml dalam buku Hardiansyah. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan wawancara mendalam (11 informan), dokumentasi dan

observasi. **Hasil/Temuan:** Dalam pelaksanaan pelayanan terkadang masih ada gangguan jaringan yang menyebabkan pelayanan penerbitan dokumen kependudukan menjadi terhambat. **Kesimpulan:** Pelayanan Administrasi Kependudukan melalui Aplikasi Si D'nok yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang menurut pegawai dan masyarakat secara keseluruhan masih kurang baik berdasarkan dimensi *Tangible*, *Reliability*, dan *Assurance* dalam indikator sarana prasarana dan jaminan tepat waktu karena masih terdapat sarana yang kurang memadai dan terdapat kendala yang menghambat proses pelayanan Administrasi Kependudukan ini. Pelayanan sudah dikatakan baik terdapat pada dimensi *Responsivines* dan *Emphaty* dalam kecepatan dan ketepatan pelayanan dan kemudahan dalam komunikasi yang baik. Meskipun masih ditemukan beberapa hambatan namun upaya yang telah dilakukan yaitu dengan meningkatkan jaringan yang dimiliki.

**Kata Kunci:** Pelayanan secara *online*, Aplikasi Si D'nok, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

## I. PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Pelayanan publik (*public service*) diharapkan sesuai dengan yang dibutuhkan penduduk karena merupakan hak bagi setiap penduduk di suatu negara. Pada implementasinya, pelayanan publik termasuk juga dalam kriteria kemajuan pemerintahan yang sedang berproses di daerah tersebut. Pada intinya, pelayanan publik adalah hak setiap masyarakat atau penduduk, oleh karena itu adanya perbaikan yang dilakukan secara berlanjut yang bertujuan untuk memberikan hasil yang maksimal. Dalam hal ini pencatatan sipil oleh pemerintah diperlukan guna mencatat setiap peristiwa penting yang menciptakan Administrasi Kependudukan yang efektif dan efisien.

Administrasi Kependudukan adalah seluruh pelaksanaan penertiban dan penataan dokumen kependudukan dari pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi penduduk yang mempunyai peran penting pada penyelenggaraan Administrasi Kependudukan. Administrasi Kependudukan yang tertata dengan baik berguna bagi evaluasi pemerintahan dalam perwujudan tertibnya pelaksanaan pelayanan kependudukan yang mencukupi kriteria teknologi informasi dan standar pelayanan prima. Pemerintah Kota Semarang berkewajiban melayani pendaftaran dokumen penting kependudukan yang meliputi kelahiran, kematian, perceraian, perkawinan, pengesahan anak, pengakuan anak, perubahan nama, dan status kependudukan sebagaimana disesuaikan dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan. Pemerintah Indonesia merespon hal tersebut melalui Kementerian Dalam Negeri dengan menetapkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring. Dengan pelaksanaannya yang berbasis daring dinantikan dapat memecahkan *problem* yang sejauh ini menjadi kebiasaan kurang baik di Pemerintahan Indonesia, seperti pengumpulan uang diluar ketetapan yang berlaku (pungli), pelayanan dengan waktu yang masih lama, dan masyarakat yang diharuskan sampai dari jarak yang cukup jauh untuk penerbitan dokumen kependudukan.

Penerapan dari permendagri tersebut berkaitan dengan pemerintah daerah yang menciptakan pelayanan administrasi kependudukan secara daring, diantaranya adalah Kota Semarang. Kota



Semarang yaitu ibu kota dari Provinsi Jawa Tengah dan termasuk kota terbesar metropolitan kelima di Indonesia setelah Jakarta, Surabaya, Medan, dan Bandung. Luas wilayah administratif Kota Semarang seluas 373,70 km persegi, dan merupakan kotamadya terbesar di Pulau Jawa dan mempunyai penduduk yang cukup besar dengan jumlah penduduk 1,65 juta jiwa pada Januari 2021 yang tersebar dalam 16 kecamatan. Berdasarkan data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dibawah ini adalah tabel persebaran penduduk Kota Semarang.

Diketahui jarak antara masing-masing kecamatan ke pusat kota di Semarang cukup jauh dikarenakan luas daerahnya yang bisa dibilang luas oleh sebab itu untuk melakukan pelayanan administrasi kependudukan Pemerintah Kota Semarang lewat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang memberi pengarahannya kepada masyarakat untuk melaksanakan pendaftaran layanan secara online dari rumah masing-masing sebagai usaha memudahkan pelayanan di bidang administrasi kependudukan ketika keadaan darurat kesehatan, pencegahan, dan mengantisipasi penyebaran virus corona. Oleh karena itu mulai dari 16 Maret 2020, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang menambahkan layanan menu sehingga dapat diakses melalui aplikasi mobile service Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang bernama Si'Dnok yang dapat mempermudah akses layanan Administrasi Kependudukan secara online dan dapat dilaksanakan secara daring dari rumah secara cepat, akurat, dan transparan bagi masyarakat Kota Semarang.

## **1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil**

Permasalahan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dari program Si D'Nok yaitu Pada Aplikasi Si D'nok, proses permohonan dan pengutipan dokumen Administrasi Kependudukan diberitahukan melalui Whatsapp dengan memberikan berkas persyaratan yang telah diupload. Bagi masyarakat Kota Semarang yang mengalami keterbatasan akses internet di daerahnya untuk dapat pergi ke kantor kelurahan setempat yang akan mengarahkan dan memandu dalam proses pendaftaran serta mengupload dokumen persyaratan yang telah disediakan oleh petugas registrasi.

Namun setelah diterapkannya program ini pun masih banyak masyarakat yang belum mengerti tentang cara dari penggunaan aplikasi ini sehingga aplikasi Si D'Nok tidak terlalu banyak diketahui oleh masyarakat. Selain itu, pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang belum melaksanakan pelayanan secara menyuruh ke tempat-tempat terpencil mengingat pentingnya pembuatan dokumen administrasi kependudukan.

## **1.3. Penelitian Terdahulu**

Penelitian ini terinspirasi dari penelitian sebelumnya, yaitu terkait dengan pelayanan dokumen kependudukan yang dapat dilakukan secara online. Penelitian Widyanta Nur yaitu *Program Telunjuk Sakti Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kabupaten Wonogiri*, menemukan bahwasannya Dinas pelayanan administrasi kependudukan perlu membuat tipe inovasi yang paling baik dalam upaya meningkatnya kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Indonesia, dengan memakai tipe inovasi pelayanan administrasi kependudukan yang telah dirangkai. Aplikasi mobile service dapat menjadi salah satu contoh pelayanan berbasis teknologi digital secara daring yang dapat mempermudah dalam pelayanan di masa pandemi covid-19

Penelitian berikutnya yaitu penelitian dari Putri Ayuditia dan Winsherly yang berjudul *Efektifitas Pelayanan Publik Di Era Pandemi Covid-19*, penelitian ini menjelaskan bahwasannya

Pelayanan publik yang dilakukan di Kantor Kecamatan Lubuk Baja Kota Batam pada era pandemi covid-19 berjalan dengan lancar dan efektif dengan memperhatikan protokol kesehatan. Berhubungan dengan pelayanan kependudukan wajib adanya inovasi berbasis teknologi digital dimasa pandemic covid-19.

#### **1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah**

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana objek yang diteliti oleh penulis yaitu aplikasi Si D’Nok. Berbeda dari Widiyanta Nur dan Putri Ayuditia. Selain itu Aplikasi Si D’Nok merupakan inovasi program yang dibuat oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang yang dokumen kependudukannya dapat diterima oleh masyarakat hanya dalam satu hari jadi.

#### **1.5. Tujuan**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Aplikasi Si D’Nok Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang Provinsi Jawa Tengah serta untuk mengetahui dan menganalisis terkait dengan hambatan serta strategi yang dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan tersebut.

### **II. METODE**

Penelitian ini menggunakan metode deksriptif kualitatif dengan pendekatan induktif dikarenakan pendekatan kualitatif mampu mendeskripsikan fenomena sosial yang diharapkan dapat menjelaskan hal-hal yang berkaitan dengan Aplikasi Si D’Nok ini

Penulis mengumpulkan data melauai wawancara, dokumentasi dan observasi. Dalam melakukan pengumpulan data kualitatif, penulis melakukan wawancara secara mendalam terhadap 11 orang informan yang terdiri dari Plt. Kepala Dinas Disdukcapil Kota Semarang, Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang, Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan, Kepala Seksi Kerjasama, Petugas Aplikasi dan masyarakat Kota Semarang (sebanyak 5 orang).

### **III. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Penulis menganalisis Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Aplikasi Si D’Nok Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang Provinsi Jawa Tengah menggunakan teori dari Zeithaml dalam Hardiansyah. Teori tersebut memiliki 5 indikator dalam mengukur kualitas pelayanan yaitu Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empaty. Adapun pembahasannya dapat dilihat dalam sub bab berikut :



### 3.1. Tangibles

Menurut Zeinhaml, *tangible*/berwujud merupakan bentuk penilaian terhadap kualitas pelayanan yang dapat dilihat secara langsung dari barang atau proses pelayanan tersebut. Kualitas pelayanan yang ditinjau dari dimensi *tangible* (berwujud) dilihat dengan indikator penilaiannya yaitu yang pertama adanya prosedur pelayanan. Proses pelayanan melalui Aplikasi Si D'nok saat ini sudah sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Pelayanan yang dilakukan di Disdukcapil Kota Semarang tercantum dalam Aplikasi Si D'nok. Disamping itu dalam pelaksanaan prosedur pelayanan Aplikasi Si D'nok urutan prosedur pelaksanaan berjalan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur secara lengkap dan efektif. Selanjutnya dalam sarana dan prasana dimana Untuk menunjang proses pelayanan yang berkualitas juga diperlukannya sarana dan prasarana yang mendukung, hal ini penting dan mempengaruhi proses pelaksanaan pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Sarana dan prasarana yang baik dapat mendukung dan meningkatkan kualitas dalam penerbitan dokumen kependudukan.

Sarana dan prasarana dalam pelaksanaan tugas dan fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang mempunyai fungsi yang sangat vital sebagai penunjang pelayanan. Tanpa dukungan dan ketersediaan sarana prasarana tentu dinas akan sulit untuk beraktivitas dalam melaksanakan tugas pelayanan. Terkait sarana dan prasarana yang dimiliki Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang selama tahun 2021 ada penambahan dan perbaikan, penambahan dan perbaikan tersebut telah sepenuhnya mendukung kelancaran tugas-tugas yang ada di dinas. Dengan demikian sarana dan prasarana yang ada cukup untuk menunjang kelancaran pelaksanaan tugas pokok dan fungsi.

### 3.2 Reliability

Menurut Zeinhaml, *reliable* dapat diartikan sebagai kemampuan suatu unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan cepat, hal ini dilihat dari indikator penilaiannya yaitu kemudahan dalam proses pelayanan dimana Mudah tidaknya proses pelayanan administrasi ini berdasarkan dari penilaian masyarakat yang sedang dan telah selesai mengajukan permohonan melalui Aplikasi Si D'nok.

Sarana prasarana yang digunakan untuk menjalankan program ini adalah hal yang biasa digunakan yaitu *smartphone* untuk berkomunikasi, melayani dan memberikan informasi kepada masyarakat. Sumber daya manusia yang melaksanakan program PANADDOL-MANTAP ini merupakan aparatur yang telah dipastikan memahami dan mampu melakukan pelayanan di bidangnya dan tentunya petugas pelaksana yang menjalankan program ini sudah diberikan sosialisasi dan pengetahuan mengenai prosedur dan syarat-syarat untuk mengurus dokumen kependudukan khususnya akta kelahiran melalui program PANADDOL-MANTAP ini. Namun, masih ada masyarakat yang masih mengeluhkan mereka harus keluar rumah untuk melakukan tukar berkas di kecamatan atau Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang. Sehingga indikator mutu/kualitas ini masih belum efektif dalam pencapaiannya. Dalam penelitian ini penulis menemukan temuan dimana mengungkapkan bahwa beliau mengalami kesulitan dalam proses pengajuan permohonan hal ini dikarenakan faktor usia dan kemampuan dalam menggunakan *smarthphone* sehingga dalam proses permohonan harus dibantu oleh orang lain. Meskipun ada beberapa yang mengeluh tentang kesulitan dalam proses pelayanan, tidak sedikit pula masyarakat yang mengatakan bahwa pelayanan Aplikasi

Si D'nok ini sangatlah mudah. Hal selanjutnya yang mendukung adalah standar pelayanan dimana Kelancaran dalam proses pelayanan dengan menggunakan Aplikasi Si D'nok ini dikarenakan adanya standar pelayanan yang jelas yang telah dirancang dan disusun oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang melalui Standar Pelayanan Publik yang telah ditetapkan pada tanggal 7 Januari 2020 Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. Pelayanan membutuhkan sumber daya manusia yang merupakan modal penting untuk menentukan perkembangan pelayanan agar lebih berkualitas. Sumber daya manusia yang mendukung dalam pelayanan Aplikasi Si D'nok merupakan aparatur yang melayani dalam pelaksanaan pelayanan Aplikasi Si D'nok sesuai dengan bidang pelayanan.

### **3.3 Responsivines**

Ketanggapan merupakan keinginan para pegawai dalam membantu para konsumen dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Kesigapan dan respon sangat dibutuhkan dalam memberi pelayanan yang cepat. Adapun indikator dari *responsivines* dalam pelayanan adalah merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan dengan aparatur melakukan pelayanan yang cepat dan tepat. Seperti ketanggapan pegawai dimana Pelayanan yang baik dinilai tidak hanya sekedar dari seberapa cepat selesainya proses pelayanan, namun hal ini juga didukung dengan seberapa tanggapnya pegawai dalam memberikan pelayanan, seperti ketika membantu masyarakat yang kebingungan atau ketika diminta arah dalam menyelesaikan permasalahan yang ada selama proses pelayanan selain itu pelayanan yang cepat dan tepat juga mempengaruhi penilaian dari masyarakat terhadap pelayanan itu sendiri.

### **3.4 Assurance**

Jaminan (*assurance*) merupakan mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan. Pegawai dituntut untuk lebih kompeten dalam memberikan pelayanan dan tentunya pegawai harus memiliki kompetensi yang baik. Kegiatan pelayanan yang terjadi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Semarang berjalan sesuai waktu yang ditentukan untuk Jangka waktu penyelesaian Dokumen Kependudukan paling cepat 1 (satu) jam dan paling lama 24 (dua puluh empat) jam setelah berkas permohonan dinyatakan lengkap dan benar. Kemudian apabila dokumen telah jadi dilanjutkan dengan pengiriman dokumen yang telah jadi ke alamat pemohon. Proses pengiriman ini yang memerlukan waktu 2-3 hari dan maksimal 5 hari.

### **3.5 Emphaty**

Empati merupakan kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para konsumen. Empati diberikan pegawai terhadap pelayanan Aplikasi Si D'nok. Salah satu hal yang dapat menunjukkan adanya empati dalam pelayanan Si D'nok ini adalah kepuasan. Kepuasan merupakan suatu ukuran kesenangan yang dirasakan oleh masyarakat atau konsumen terhadap pelayanan di dalam suatu organisasi. Dalam pelaksanaan pelayanan melalui Aplikasi Si D'nok, indikator yang dinilai yaitu sikap pegawai dan terdapat atau tidaknya diskriminasi. Pelaksanaan pelayanan dapat berjalan dengan lancar dengan adanya sikap dan perilaku yang baik dari petugas pemberi pelayanan. sikap dan perilaku yang baik dapat ditunjukkan dengan menampilkan



sikap yang ramah, sopan santun, bersungguh-sungguh dalam memberikan pelayanan tanpa membedakan perilaku terhadap masyarakat dan bertanggung jawab terhadap pemberian pelayanan kepada masyarakat. Petugas harus mampu menyesuaikan kondisi dan karakter dari masing-masing masyarakat dikarenakan terkadang adanya perbedaan karakter dalam masyarakat sehingga petugas harus mampu berkepal dingin objektif dalam memberikan pelayanan. Hal ini terkait kebingungan para masyarakat mengenai Aplikasi Si D'nok. Hanya ada beberapa beberapa petugas dinilai kurang peka terhadap masyarakat yang masih kebingungan. Tetapi, tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Aplikasi Si D'nok dalam sikap dan perilaku petugas pelayanan sudah lebih dari cukup. Hal ini ditunjukkan dalam sikap dan perilaku petugas yang diakui oleh masyarakat sangat membantu dalam proses pembuatan dokumen kependudukan serta empati terhadap masyarakat yang membutuhkan bantuan saat sedang melaksanakan pelayanan Aplikasi Si D'nok

### **3.6. Diskusi Temuan Utama Penelitian**

Pelaksanaan aplikasi Si D'Nok ini memberikan dampak positif selain bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang juga bagi masyarakat sendiri. Dikarenakan aplikasi ini memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk mengurus dokumen kependudukannya dan dokumen kependudukan yang masyarakat urus dapat selesai lebih cepat dibandingkan dengan program yang sebelumnya. Selain itu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dipermudah untuk melakukan pelayanan karena lebih mempersingkat waktu dan mempermudah dalam hal pengarsipannya.

Program ini sudah berjalan cukup efektif seperti temuan Widyanta Nur (Widyanta Nur, 2019), namun program ini juga masih mempunyai kekurangan yaitu hanya masyarakat yang memiliki android saja yang bisa menggunakan pelayanan ini dikarenakan aplikasi Si D'Nok adalah program pelayanan yang berbasis internet. Tentunya program ini diharapkan dapat mempermudah masyarakat untuk mengurus dokumen kependudukannya, sehingga dapat meningkatkan jumlah kepemilikan akta kelahiran di Kota Semarang

Aplikasi Si D'Nok juga mempunyai kekurangan lain dibandingkan dengan penelitian sebelumnya yaitu program ini masih belum sepenuhnya bersifat online dikarenakan Pelayanan administrasi kependudukan masih sangat membutuhkan jaringan internet yang memadai. Di Kota Semarang terdapat jaringan internet yang kadang-kadang putus seperti temuan Putri Ayuditia (2021)

### **3.7. Diskusi Temuan Menarik Lainnya**

Penulis menemukan hambatan dalam kualitas pelayanan dari program Si D'Nok yaitu jumlah sarana dan prasarana yang dimiliki oleh Disdukcapil Kota Semarang sudah mencapai jumlah yang cukup namun untuk tingkat kelayakan penggunaannya tidak semuanya bagus untuk digunakan, sering terjadi kegagalan dalam sistem karena komputer mengalami *down server* atau mengalami kelambatan dalam *loading system*. Selain itu yang melibatkan teknologi dalam mendukung penerbitan dokumen kependudukan sesuai dengan Permendagri dan juga sebagai dampak adanya pandemi Covid-19. Dalam pelaksanaannya masyarakat banyak yang belum paham dengan teknologi yang digunakan dalam pelayanan. Masyarakat tidak mengetahui bagaimana cara menggunakan pelayanan yang tersedia.

#### IV. KESIMPULAN

Penulis menyimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan melalui Aplikasi Si D' nok yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang menurut pegawai dan masyarakat secara keseluruhan masih kurang baik berdasarkan dimensi *Tangible*, *Reliability*, dan *Assurance* dalam indikator sarana prasarana dan jaminan tepat waktu karena masih terdapat sarana yang kurang memadai dan terdapat kendala yang menghambat proses pelayanan Administrasi Kependudukan ini. Pelayanan sudah dikatakan baik terdapat pada dimensi *Responsivines* dan *Emphaty* dalam kecepatan dan ketepatan pelayanan dan kemudahan dalam komunikasi yang baik. Meskipun masih ditemukan beberapa hambatan namun upaya yang telah dilakukan yaitu dengan meningkatkan jaringan yang dimiliki.

**Keterbatasan Penelitian:** Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian. Penelitian juga hanya dilakukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai model studi kasus yang dipilih berdasarkan pendapat Zeithaml dalam buku Hardiansyah.

**Arah Masa Depan Penelitian (*future work*):** Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan kualitas pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi Si D'Nok untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

#### V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.



## VI. DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2013. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta  
Bekasi: Widya Cipta Jurnal Sekretaris dan Manajemen.
- Black, James A. dan Dean J. 2009. *Metode dan Masalah Penelitian Sosial*. Bandung: PT Refika Aditama
- Creswell, Jhon W . 2014. *Research Design Pendekatan Metode Kualitatif dan Campuran*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Darmawan, Deni., & Kunkun Nur Fauzi. 2013. *Sistem Informasi Manajemen*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Edy Winarno, S.T., M.Eng., Ali Zaki, dan SmitDev Community. 2014. *3 in 1: Javascript, jQuery, dan jQuery Mobile*. Semarang: Penerbit PT Elex Media Komputindo.
- Hardiansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: PT.Raja Grafindo Persada.
- Mukarom, Zaenal., Muhibudin Wijaya Laksana. 2016. *Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Government and Good Governance*. Bandung: Pustaka Setia.
- Rangkuti, F. 2017. *Meningkatkan Kinerja Perusahaan Melalui Pelayanan Prima*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Simangunsong, F. 2017. *Metodologi Penelitian Pemerintahan Teoritik-Legalistik-Empirik-Inovatif*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, CV.