

**PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
PADA LAYANAN BEGITU DICETAK KTP KIA DIANTAR (BECAK PINTAR)
DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN
GROBOGAN TAHUN 2025**

Valentino Volta Fernando¹, Neny Marlina²

Email : valentinovolta@gmail.com

**Departemen Politik dan Ilmu Pemerintahan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro**
Jl. Prof. H. Soedarto, S.H., Tembalang, Kota Semarang, Kode Pos 50139
Telepon (024) 74655407, Faksimile (024) 7465405
Laman: <https://www.fisip.undip.ac.id> Email: fisip@undip.ac.id

ABSTRAK

Pelayanan publik merupakan fungsi pemerintah memenuhi kebutuhan masyarakat termasuk pelayanan administrasi kependudukan. Disdukcapil Kabupaten Grobogan menghadirkan layanan Becak Pintar (Begitu Dicetak, KTP/KIA Diantar) untuk mempermudah masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan secara daring. Penelitian ini bertujuan menganalisis persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik pada layanan Becak Pintar. Penelitian menggunakan metode kuantitatif deskriptif dengan pendekatan SERVQUAL yang mencakup dimensi *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Tangible*, dan *Empathy*. Sampel penelitian berjumlah 100 responden yang ditentukan menggunakan rumus Slovin dari populasi 7.582 pengguna layanan tahun 2025. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan statistik deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik pada layanan Becak Pintar berada pada kategori baik dengan nilai rata-rata dikeseluruhan dimensi berada diangka 3. Dimensi *Reliability* memperoleh nilai tertinggi (3,67), sedangkan *Tangible* memperoleh nilai terendah (3,44). Indikator tertinggi terdapat pada pelayanan yang diberikan secara adil tanpa membedakan pengguna layanan dengan nilai rata-rata (4,12), sedangkan indikator terendah terdapat pada tampilan layanan digital yang jelas dan mudah dipahami dengan nilai rata-rata (2,89). Temuan ini menunjukkan bahwa layanan Becak Pintar memberikan kemudahan dalam pelayanan administrasi kependudukan, namun diperlukan peningkatan pada aspek tampilan layanan digital agar kualitas pelayanan semakin optimal.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Publik, Inovasi, Becak Pintar, Administrasi Kependudukan

ABSTRACT

Public service is a government function to meet the needs of the community, including population administration services. The Department of Population and Civil Registration (Disdukcapil) of Grobogan Regency provides the Smart Rickshaw service (Once Printed, KTP/KIA Delivered) to make it easier for the public to manage population documents online. This study aims to analyze the community's perception of public service quality in the Smart Rickshaw service. The study uses a descriptive quantitative method with a SERVQUAL approach that includes the dimensions of Reliability, Responsiveness, Assurance, Tangible, and Empathy. The research sample consisted of 100 respondents, determined using Slovin's formula from a population of 7,582 service users in 2025. Data were collected through questionnaires and analyzed using descriptive statistics. The results showed that the quality of public service in the Smart Rickshaw service falls into the good category with an overall average score of 3.58. The Reliability dimension scored the highest (3.67), while Tangible scored the lowest (3.44). The highest indicator was fair service provided without discriminating against service users, with an average score of 4.12, while the lowest indicator was the clarity and ease of understanding of the digital service display, with an average score of 2.89. These findings show that Becak Pintar services make it easier to handle population administration, but improvements are needed in the digital service display to make service quality even better.

Keywords: *Public Service Quality, Innovation, “Becak Pintar”, Population Administration*

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat serta mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik. Salah satu bentuk pelayanan publik yang bersentuhan langsung dengan masyarakat adalah pelayanan administrasi kependudukan yang meliputi penerbitan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK),

Akta Kelahiran, Akta Kematian, dan Kartu Identitas Anak (KIA). Dokumen-dokumen tersebut memiliki peran penting karena menjadi syarat utama dalam mengakses berbagai layanan publik, seperti pendidikan, kesehatan, bantuan sosial, dan layanan perbankan. Oleh karena itu, pemerintah dituntut untuk menyediakan pelayanan administrasi kependudukan yang cepat,

mudah, efektif, dan berkualitas (Lestari & Santoso, 2022).

Perkembangan teknologi informasi mendorong pemerintah untuk melakukan transformasi digital melalui penerapan *E-Government* dalam penyelenggaraan pelayanan publik (Badrudin et al., 2022). Digitalisasi pelayanan diharapkan mampu meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, serta kemudahan akses bagi masyarakat tanpa dibatasi ruang dan waktu (Suwanda et al., 2022). Dalam konteks administrasi kependudukan, penerapan layanan berbasis digital menjadi penting mengingat tingginya kebutuhan masyarakat terhadap dokumen kependudukan dan tuntutan pelayanan yang semakin cepat serta akurat (Hamim et al., 2024).

Sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan menghadirkan Becak Pintar (Begitu Dicitak, KTP/KIA Diantar). Layanan ini memungkinkan masyarakat mengajukan pembuatan KTP dan KIA secara daring, kemudian dokumen yang telah selesai dicetak akan diantarkan langsung ke alamat pemohon melalui jasa ekspedisi. Inovasi tersebut mulai diterapkan pada

tahun 2022 sebagai respons terhadap kebutuhan pelayanan yang lebih praktis sekaligus sebagai implementasi kebijakan *E-Government* di lingkungan pemerintah daerah. Kehadiran Becak Pintar memberikan alternatif pelayanan yang lebih mudah karena masyarakat tidak perlu datang langsung ke kantor Disdukcapil untuk mengurus maupun mengambil dokumen kependudukan.

Keberadaan layanan Becak Pintar menunjukkan tingkat penerimaan masyarakat yang cukup tinggi. Data Disdukcapil Kabupaten Grobogan menunjukkan bahwa jumlah permohonan layanan meningkat dari 3.189 permohonan pada tahun 2024 menjadi 7.582 permohonan pada tahun 2025 atau meningkat sekitar 137,75%. Peningkatan tersebut mengindikasikan bahwa masyarakat mulai beralih dari pelayanan konvensional menuju pelayanan berbasis digital yang dinilai lebih praktis dan efisien. Selain itu, Becak Pintar juga memperoleh penghargaan Top 10 Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik (KIPP) kategori Kabupaten/Kota Provinsi Jawa Tengah Tahun 2023. Penghargaan tersebut menunjukkan bahwa Becak Pintar yang dikembangkan oleh Disdukcapil Kabupaten Grobogan mendapatkan

pengakuan atas kontribusinya dalam meningkatkan pelayanan publik. Meskipun demikian, keberhasilan suatu pelayanan publik tidak hanya diukur dari jumlah pengguna maupun penghargaan yang diperoleh, tetapi juga dari kualitas pelayanan yang dirasakan langsung oleh masyarakat sebagai pengguna layanan. Perbedaan karakteristik masyarakat dan tingkat literasi digital dapat memengaruhi pengalaman mereka dalam menggunakan layanan berbasis teknologi (Azizah et al., 2022). Oleh karena itu, diperlukan evaluasi terhadap kualitas pelayanan Becak Pintar untuk mengetahui sejauh mana layanan

Pelayanan publik merupakan kegiatan yang dilakukan oleh instansi pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat atas barang, jasa, dan pelayanan administratif sesuai dengan peraturan yang berlaku (Marande, 2020). Kualitas pelayanan publik menunjukkan kemampuan penyelenggara layanan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat, yang tercermin dari pelayanan, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan pelayanan yang diberikan.

Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan

tersebut mampu memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan publik pada layanan Becak Pintar di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan menggunakan dimensi SERVQUAL yang meliputi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *tangible*, dan *empathy*. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan masukan bagi pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital.

LANDASAN TEORI

1. Kualitas Layanan Publik

Pelayanan publik merupakan kegiatan yang dilakukan oleh instansi pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat atas barang, jasa, dan pelayanan administratif sesuai dengan peraturan yang berlaku (Marande, 2020). Kualitas pelayanan publik menunjukkan kemampuan penyelenggara layanan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat, yang tercermin dari pelayanan, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan pelayanan yang diberikan. Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan masyarakat. Kepuasan masyarakat muncul ketika pelayanan yang diterima

sesuai atau melebihi harapan yang dimiliki. Oleh karena itu, kualitas pelayanan menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan serta kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik (Suandi, 2019). Kualitas pelayanan publik merupakan bagian penting dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik atau *good governance*. Pelayanan yang berkualitas mencerminkan adanya transparansi, akuntabilitas, efektivitas, serta responsivitas dalam penyelenggaraan pemerintahan (Rianti dan Yuliani, 2019). Dengan kata lain, kualitas pelayanan menjadi salah satu indikator keberhasilan pemerintah dalam menjalankan fungsi pelayanan kepada masyarakat (Habibi, 2022).

Penelitian ini menggunakan model Servqual Untuk mengukur kualitas pelayanan secara lebih sistematis, digunakan pendekatan yang membagi kualitas pelayanan ke dalam beberapa aspek utama. Salah satu pendekatan untuk mengukur kualitas pelayanan adalah model *SERVQUAL* yang dikembangkan oleh A. Parasuraman bersama Valerie A. Zeithaml dan Leonard L. Berry (1998). Model ini mengelompokkan kualitas pelayanan ke

dalam lima dimensi utama. yang dapat dirincikan sebagai berikut, yaitu

1) *Reliability* (Keandalan) merupakan kemampuan penyedia layanan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat, konsisten, dan tepat waktu sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Dimensi ini mencerminkan kemampuan aparatur dalam memberikan informasi yang jelas, meminimalkan kesalahan pelayanan, serta memastikan layanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat. Semakin tinggi tingkat keandalan pelayanan, semakin besar pula kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara layanan.

2) *Responsiveness* (Daya Tanggap) merupakan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan dalam memberikan pelayanan secara cepat, tepat, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Dimensi ini mencakup kemampuan aparatur dalam memberikan informasi yang jelas, menanggapi pertanyaan atau keluhan, serta membantu menyelesaikan permasalahan pengguna layanan. Semakin tinggi tingkat daya tanggap yang diberikan,

semakin tinggi pula kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap kualitas pelayanan.

3) *Assurance* (Jaminan) kemampuan penyedia layanan dalam menumbuhkan rasa percaya dan aman kepada masyarakat melalui kompetensi dan profesionalisme aparatur. Dimensi ini mencakup kemampuan pegawai dalam memberikan informasi yang akurat, menjelaskan prosedur pelayanan dengan jelas, serta memberikan kepastian pelayanan kepada pengguna layanan. Semakin tinggi tingkat jaminan yang diberikan, semakin tinggi pula kepercayaan masyarakat terhadap kualitas pelayanan.

4) *Tangible* (Bukti Fisik) merupakan dimensi yang berkaitan dengan ketersediaan sarana dan prasarana pendukung pelayanan. Dalam pelayanan berbasis digital, dimensi ini mencakup kualitas infrastruktur teknologi, kemudahan akses layanan, kejelasan informasi, serta kesiapan sistem dalam mendukung proses pelayanan. Semakin baik fasilitas yang tersedia, semakin positif juga penilaian masyarakat terhadap kualitas pelayanan.

5) *Empathy* (Empati) kemampuan penyedia layanan dalam memahami kebutuhan dan kondisi masyarakat serta memberikan perhatian yang adil kepada pengguna layanan. Dimensi ini tercermin melalui sikap ramah, kepedulian, dan kesediaan aparatur dalam membantu masyarakat selama proses pelayanan. Semakin tinggi tingkat empati yang diberikan, semakin tinggi pula kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif dengan pendekatan SERVQUAL yang mencakup dimensi *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Tangible*, dan *Empathy* untuk menganalisis persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik pada layanan Becak Pintar.

Populasi dan Penentuan Sampel

Sampel penelitian berjumlah 100 responden yang ditentukan menggunakan rumus Slovin dari populasi 7.582 pengguna layanan tahun 2025. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *non-probability* sampling dengan teknik

incidental sampling dan *purposive sampling*.

Pengukuran Variabel

Penelitian ini menggunakan skala *Likert* sebagai alat ukur untuk mengetahui sikap, pendapat, dan persepsi responden terhadap kualitas pelayanan Becak Pintar. Skala *Likert* yang digunakan terdiri atas lima kategori penilaian, yaitu Sangat Tidak Setuju (1), Tidak Setuju (2), Ragu-Ragu (3), Setuju (4), dan Sangat Setuju (5). Skala ini digunakan untuk mengukur tanggapan responden terhadap setiap indikator pada dimensi kualitas pelayanan yang diteliti.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner, yaitu metode pengumpulan data dengan memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan kepada responden untuk memperoleh informasi yang sesuai dengan tujuan penelitian. Kuesioner digunakan untuk mengukur persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan Becak Pintar berdasarkan indikator yang telah ditetapkan.

Analisis Data

Teknik analisis data menggunakan *Statistical Product and Service Solutions* (SPSS) versi 26. Data hasil kuesioner dianalisis secara deskriptif dengan

menghitung nilai rata-rata (*mean*) setiap indikator dan dimensi SERVQUAL untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan Becak Pintar yang dirasakan oleh masyarakat. Selanjutnya, nilai rata-rata diinterpretasikan berdasarkan kategori penilaian untuk menentukan tingkat kualitas pelayanan pada masing-masing dimensi.

Tabel 1. Dasar Interpretasi Skor Item Kriteria Untuk Variabel Penelitian

No.	Nilai Skor	Interpretasi
1.	$0 < NS \leq 1$	Berada pada daerah yang sangat negative
2.	$1 < NS \leq 2$	Berada pada daerah negative
3.	$2 < NS \leq 3$	Berada pada daerah tengah-tengah
4.	$3 < NS \leq 4$	Berada pada daerah positif
5.	$4 < NS \leq 5$	Berada pada daerah sangat positif

HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Responden

Penelitian ini melibatkan 100 responden pengguna layanan Becak Pintar di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan. Karakteristik responden disajikan untuk memberikan gambaran umum mengenai pengguna layanan yang menjadi objek penelitian.

a) Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Pengelompokan responden berdasarkan usia dilakukan untuk memberikan gambaran umum mengenai karakteristik responden penelitian. Perbedaan usia dapat memengaruhi persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan pada layanan Becak Pintar. Adapun distribusi responden berdasarkan usia disajikan pada tabel berikut.

Tabel 2. Data Usia Responden

No	Usia	Jumlah	Presentase (%)
1.	17-25 Tahun	37	37 %
2.	25-35 Tahun	34	34 %
3.	35-45 Tahun	23	23 %
4.	45-55 Tahun	6	6%

Sumber: Data diolah, 2026

Berdasarkan hasil penelitian, mayoritas responden berusia 17–25 tahun (37%), diikuti usia 25–35 tahun (34%), usia 35–45 tahun (23%), dan usia 45–55 tahun (6%). Hasil ini menunjukkan bahwa layanan Becak Pintar lebih banyak dimanfaatkan oleh masyarakat usia produktif yang cenderung lebih familiar dan adaptif terhadap penggunaan teknologi dalam pelayanan publik. Dengan demikian, layanan Becak Pintar telah mampu menjangkau masyarakat yang aktif

memanfaatkan layanan administrasi kependudukan berbasis digital.

b) Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Pengelompokan responden berdasarkan jenis kelamin dilakukan untuk memberikan gambaran umum mengenai komposisi responden penelitian. Responden terdiri atas laki-laki dan perempuan yang pernah menggunakan layanan Becak Pintar, sehingga dapat memberikan beragam persepsi terhadap kualitas pelayanan yang diterima.

Tabel 3. Data Jenis Kelamin Responden

No	Usia	Jumlah	Presentase (%)
1.	Laki-Laki	66	66 %
2.	Perempuan	34	34 %

Sumber: Data diolah, 2026

Berdasarkan hasil penelitian, responden terdiri dari 66% laki-laki dan 34% perempuan. Hasil ini menunjukkan bahwa layanan Becak Pintar lebih banyak digunakan oleh laki-laki, meskipun layanan tersebut juga dimanfaatkan oleh perempuan. Dengan demikian, layanan Becak Pintar telah menjangkau pengguna dari kedua jenis kelamin dalam pengurusan administrasi kependudukan.

c) Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Pengelompokan responden berdasarkan tingkat pendidikan dilakukan untuk memberikan gambaran mengenai latar belakang pendidikan pengguna layanan Becak Pintar. Perbedaan tingkat pendidikan dapat memengaruhi persepsi dan kemampuan masyarakat dalam memanfaatkan layanan administrasi kependudukan berbasis digital. Adapun distribusi responden berdasarkan tingkat pendidikan disajikan pada tabel berikut.

Tabel 4. Data Pendidikan Responden

No	Usia	Jumlah	Presentase (%)
1.	SD	8	8 %
2.	SMP	18	18 %
3.	SMA	62	62 %
4.	Diploma / Sarjana	12	12 %

Sumber: Data diolah, 2026

Berdasarkan hasil penelitian, mayoritas responden memiliki tingkat pendidikan SMA (62%), diikuti SMP (18%), Diploma/Sarjana (12%), dan SD (8%). Hasil ini menunjukkan bahwa layanan Becak Pintar lebih banyak dimanfaatkan oleh masyarakat dengan tingkat pendidikan menengah yang

cenderung lebih mudah beradaptasi dengan layanan berbasis digital. Meskipun demikian, layanan ini juga telah digunakan oleh masyarakat dengan berbagai tingkat pendidikan, sehingga menunjukkan bahwa Becak Pintar dapat diakses oleh beragam kelompok pengguna.

Uji Instrumen

Uji instrumen dilakukan untuk memastikan bahwa kuesioner yang digunakan dalam penelitian layak digunakan sebagai alat pengumpulan data. Pengujian meliputi uji validitas untuk mengetahui ketepatan setiap item pernyataan dan uji reliabilitas untuk mengetahui konsistensi instrumen penelitian.

a) Uji Validitas

Item dikatakan valid apabila nilai koefisien korelasinya signifikan ($p\text{-value} < 0,05$) dan $r_{hitung} > r_{tabel}$. Dalam penelitian ini menguji 100 responden dengan taraf signifikansi 10% menggunakan pengujian dua arah (*two-tailed*). Derajat kebebasan (*degree of freedom*) dihitung menggunakan rumus $df = n - 2$, sehingga diperoleh nilai $df = 100 - 2 = 98$ dengan nilai r tabel sebesar 0,1654.

Tabel 5 Hasil Uji Validitas

Dimensi	No. Item	r hitung	Sigini fikansi	Keterangan
Reliability (Keandalan)	P1	0,877	0,000	Valid
	P2	0,863	0,000	Valid
	P3	0,649	0,000	Valid
	P4	0,868	0,000	Valid
Responsiveness (Daya Tanggap)	P5	0,854	0,000	Valid
	P6	0,835	0,000	Valid
	P7	0,783	0,000	Valid
	P8	0,679	0,000	Valid
Assurance (Jaminan)	P9	0,914	0,000	Valid
	P10	0,917	0,000	Valid
	P11	0,609	0,000	Valid
	P12	0,878	0,000	Valid
Tangible (Bukti Fisik)	P13	0,826	0,000	Valid
	P14	0,647	0,000	Valid
	P15	0,828	0,000	Valid
	P16	0,719	0,000	Valid
Empathy (Empati)	P17	0,867	0,000	Valid
	P18	0,902	0,000	Valid
	P19	0,859	0,000	Valid
	P20	0,527	0,000	Valid

Sumber: Data diolah, 2026

Berdasarkan hasil uji validitas, seluruh item pernyataan pada kelima dimensi penelitian dinyatakan valid karena memenuhi kriteria yang telah ditetapkan dimana nilai ($p\text{-value} < 0,05$) dan $r_{hitung} > r_{tabel}$. Hal ini menunjukkan bahwa setiap item mampu mengukur aspek yang diteliti secara tepat, sehingga instrumen layak digunakan untuk pengumpulan dan analisis data pada tahap selanjutnya.

b) Uji Realibilitas

Pengujian menggunakan metode *Cronbach's Alpha*, di mana instrumen dinyatakan reliabel apabila memiliki nilai *Cronbach's Alpha* $\geq 0,60$.

Tabel 6. Hasil Uji Reliabilitas

Dimensi	No. Item	Cronbach's Alpha	Reliability Statistics	Keterangan
Reliability (Keandalan)	P1	0,748	0,836	Reliable
	P2	0,760		Reliable
	P3	0,879		Reliable
	P4	0,755		Reliable
Responsiveness (Daya Tanggap)	P5	0,694	0,797	Reliable
	P6	0,706		Reliable
	P7	0,759		Reliable
	P8	0,814		Reliable
Assurance (Jaminan)	P9	0,763	0,858	Reliable
	P10	0,769		Reliable
	P11	0,905		Reliable
	P12	0,797		Reliable
Tangible (Bukti Fisik)	P13	0,630	0,752	Reliable
	P14	0,756		Reliable
	P15	0,643		Reliable
	P16	0,729		Reliable
Empathy (Empati)	P17	0,710	0,813	Reliable
	P18	0,680		Reliable
	P19	0,722		Reliable
	P20	0,887		Reliable

Sumber: Data diolah, 2026

Berdasarkan tabel hasil uji reabilitas, seluruh item pernyataan dari kelima dimensi penelitian menunjukkan *Cronbach's Alpha* $>$

0,60 yang artinya item pertanyaan angket *reliable* atau Konsisten. Sehingga dapat disimpulkan bahwa instrumen yang digunakan dalam penelitian ini layak digunakan secara konsisten sebagai alat ukur untuk menganalisis kualitas pelayanan publik pada layanan inova Becak Pintar di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan.

Hasil Uji Servqual

Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan metode SERVQUAL, diperoleh penilaian masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik pada layanan Becak Pintar di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan berdasarkan lima dimensi, yaitu *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *tangible* (bukti fisik), dan *empathy* (empati). Rekapitulasi nilai rata-rata setiap dimensi digunakan untuk menggambarkan tingkat kualitas pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan.

Tabel 7. Hasil Keseluruhan Dimensi Servqual

No	Dimensi	Pembobot	Rata-Rata
Aspek <i>Reliability</i> (Keandalan)			
1.	Pelayanan Becak Pintar diberikan tepat waktu sesuai dengan standar prosedur yang telah ditetapkan.	351	3,51
2.	Prosedur atau persyaratan permohonan pelayanan Becak Pintar disusun secara jelas, mudah dipahami, dan tidak berbelit-belit.	356	3,56
3.	Layanan Becak Pintar dapat diandalkan untuk mengurus dokumen saya □etika saya tidak bisa datang langsung ke kantor.	404	4,04
4.	Hasil pelayanan yang saya terima sesuai dengan permohonan yang saya ajukan	359	3,59
Rata-Rata		3,67	
Aspek <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)			
5.	Petugas memproses	361	3,61

	pelayanan secara responsif dan tidak menunda proses pelayanan becak pintar.		
6.	Petugas menunjukkan ketanggapan atau cepat dalam merespon keluhan yang disampaikan oleh pengguna layanan.	352	3,52
7.	Masyarakat memperoleh pemberitahuan perkembangan proses permohonan pelayanan Becak Pintar secara cepat.	385	3,85
8.	Petugas mampu memberikan jawaban yang jelas terhadap pertanyaan yang diajukan masyarakat sebagai pengguna layanan.	335	3,35
Rata-Rata		3,58	
Aspek Assurance (Jaminan)			
9.	Petugas memiliki kompetensi dan kemampuan yang baik dalam	350	3,50

	memberikan pelayanan.		
10.	Saya merasa data pribadi saya aman dan tidak disalahgunakan dalam penggunaan layanan Becak Pintar.	339	3,39
11.	Pelayanan Becak Pintar memberikan kepastian waktu penyelesaian serta jaminan bahwa dokumen yang diterbitkan sah dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.	402	4,02
12.	Saya memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap pelayanan yang diberikan.	348	3,48
Rata-Rata		3,59	
Aspek Tangible (Bukti Fisik)			
13.	Sistem/aplikasi Becak Pintar mudah diakses dan digunakan oleh masyarakat.	360	3,60
14.	Tampilan layanan digital becak pintar jelas dan mudah dipahami.	289	2,89

15.	Sistem layanan Becak Pintar berjalan dengan baik tanpa adanya trouble server/server down	362	3,62
16.	Proses pengantaran dokumen hasil pelayanan berjalan dengan baik dan biaya pengantaran tertera sesuai dengan ketentuan yang berlaku.	364	3,64
Rata-Rata		3,44	
Aspek <i>Empathy</i> (Empati)			
17.	Layanan Becak Pintar memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan secara online.	338	3,38
18.	Petugas memberikan perhatian yang baik kepada masyarakat dalam proses pelayanan.	340	3,40
19.	Komunikasi antara petugas dan pengguna layanan berlangsung dengan mudah dan efektif.	345	3,45

20.	Pelayanan diberikan secara adil tanpa membedakan masyarakat sebagai pengguna layanan.	412	4,12
Rata-Rata		3,60	

Sumber: Data diolah, 2026

Berdasarkan hasil analisis SERVQUAL, kualitas pelayanan publik pada inovasi layanan Becak Pintar di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan berada pada kategori baik. Seluruh dimensi pelayanan memperoleh nilai rata-rata di atas 3, yaitu *reliability* sebesar 3,67, *empathy* sebesar 3,60, *assurance* sebesar 3,59, *responsiveness* sebesar 3,58, dan *tangible* sebesar 3,44. Hasil ini menunjukkan bahwa masyarakat memberikan penilaian positif terhadap pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital yang disediakan melalui layanan Becak Pintar.

Dimensi *reliability* memperoleh nilai tertinggi, yang menunjukkan bahwa layanan Becak Pintar dinilai mampu memberikan pelayanan yang andal, tepat, dan sesuai kebutuhan masyarakat. Sementara itu, dimensi *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* juga memperoleh kategori baik, yang

mengindikasikan bahwa pelayanan dinilai tanggap, memberikan kepastian pelayanan, serta memperhatikan kebutuhan masyarakat secara adil. Indikator dengan nilai tertinggi terdapat pada dimensi *empathy*, yaitu pelayanan yang diberikan secara adil tanpa membedakan masyarakat dengan nilai rata-rata 4,12. Selain itu, masyarakat juga menilai layanan Becak Pintar dapat diandalkan ketika tidak dapat datang langsung ke kantor pelayanan serta mampu memberikan kepastian terkait legalitas dokumen yang diterbitkan.

Meskipun demikian, dimensi *tangible* memperoleh nilai rata-rata terendah dibandingkan dimensi lainnya. Indikator tampilan layanan digital yang jelas dan mudah dipahami memperoleh nilai 2,89 dan berada pada kategori cukup. Hasil ini menunjukkan bahwa masih diperlukan perbaikan pada aspek tampilan dan kemudahan penggunaan sistem layanan digital agar lebih sederhana, informatif, dan mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat. Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi Becak Pintar telah mampu meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan administrasi kependudukan, namun tetap

memerlukan pengembangan pada aspek antarmuka dan literasi digital pengguna untuk mengoptimalkan kualitas pelayanan yang diberikan.

KESIMPULAN

Hasil uji *servqual* memperoleh nilai rata-rata di atas 3, dengan nilai tertinggi pada dimensi *Reliability* (3,67) yang menunjukkan bahwa layanan dinilai andal dalam membantu masyarakat mengurus administrasi kependudukan secara praktis dan efisien. Sementara itu, dimensi *Tangible* memperoleh nilai terendah (3,44), terutama pada indikator kejelasan dan kemudahan tampilan layanan digital yang memperoleh nilai 2,89.

Secara keseluruhan, layanan Becak Pintar telah mampu memberikan kemudahan akses pelayanan administrasi kependudukan serta memperoleh penilaian positif dari masyarakat. Namun, peningkatan masih diperlukan terutama pada aspek tampilan dan kemudahan penggunaan sistem layanan digital agar kualitas pelayanan publik yang diberikan dapat semakin optimal.

SARAN

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan disarankan untuk meningkatkan kualitas tampilan dan kemudahan penggunaan layanan digital Becak Pintar agar lebih sederhana, informatif, dan mudah dipahami oleh seluruh lapisan masyarakat. Selain itu, peningkatan komunikasi dan daya tanggap petugas perlu dilakukan untuk memberikan pelayanan yang lebih cepat dan responsif. Aspek pelayanan yang telah memperoleh penilaian baik, seperti keandalan layanan, kepastian pelayanan, dan pelayanan yang adil, perlu dipertahankan serta ditingkatkan melalui evaluasi berkala guna menjaga kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Azizah, A. R. N., & Najicha, F. U. (2022). Pengoptimalan e-government di Indonesia berdasarkan prinsip-prinsip good government. *Law, Development & Justice Review*, 5(2), 237–247
- Badrudin, S., Halim, P., & Ismowati, M. (2022). *Book Transformasi digital dalam pelayanan publik*.
- Habibi, M. M., Iza, I. N., & Sukriono, D. (2022). *Penerapan Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Publik Di Desa Tempursari Kecamatan Tempursari Kabupaten Lumajang*. *Jurnal Civic Hukum*, 7(1).
- Hamim, R. N., Meidiana, A., Helmi, C., & Nurdin, N. (2024). Dampak Implementasi E-Government Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik di Desa Sukajaya. *Indonesian Journal of Public Administration Review*, 1(3), 16. <https://doi.org/10.47134/par.v1i3.2800>
- Lestari, R. A., & Santoso, A. (2022). Pelayanan publik dalam good governance. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 2(1), 43-55. (t.t.).
- Marande, Y. (2020). Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Gebangrejo Kecamatan Poso Kota Kabupaten Poso. *Jurnal Ilmiah Administratie*, 8(1), 33-39.
- Parasuraman, Zeithaml, Valeri, dan leonard L. Berry, (1998), *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perception and Expectation*, New Yorks.

Prabowo, H., Suwanda, D., & Syafri, W.
(2022). Inovasi pelayanan pada
organisasi publik.

Rianti, S., Rusli, Z., & Yuliani, F. (2019).
Kualitas pelayanan publik.
JIANA (Jurnal Ilmu Administrasi
Negara).

Suandi, S. (2019). Analisis kepuasan
masyarakat terhadap pelayanan
publik berdasarkan indeks
kepuasan masyarakat di Kantor
Kecamatan Belitang Kabupaten
OKU Timur. Jurnal Ilmu
Administrasi dan Studi
Kebijakan (JIASK), 1(2), 13-22.