

## Analisis Kualitas Layanan PAKSEMMOK dalam Administrasi Kependudukan Online di Kabupaten Kudus

Anastashya Azzahira <sup>1,\*</sup>; Dian Fithra Permana <sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Universitas Negeri Semarang, Semarang, Indonesia

\*Correspondence : [anastashyazz@students.unnes.ac.id](mailto:anastashyazz@students.unnes.ac.id)

Date of submission: 28 February 2026 | Date of acceptance: 1 April 2026

### ABSTRACT

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan administrasi kependudukan online PAKSEMMOK di Kabupaten Kudus dengan menggunakan lima dimensi SERVQUAL, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Transformasi layanan digital merupakan bagian integral dari upaya peningkatan kualitas layanan publik melalui pemanfaatan teknologi informasi guna mempercepat dan mempermudah akses masyarakat terhadap dokumen kependudukan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Informan terdiri dari Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kudus, Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk, Kepala Bidang Pencatatan Sipil, Petugas Operator, Helpdesk, serta masyarakat pengguna layanan PAKSEMMOK. Analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Temuan penelitian menunjukkan bahwa secara prosedural layanan PAKSEMMOK telah berjalan sesuai standar operasional dengan target penyelesaian maksimal 1 x 24 jam pada hari kerja serta didukung oleh integrasi dengan sistem nasional yang menjamin kepastian hukum dokumen. Meskipun demikian, persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan masih dipengaruhi oleh stabilitas sistem, keterbatasan dari fitur teknis, serta variasi tingkat literasi digital di kalangan pengguna.

### Keywords

*Kualitas Layanan,  
Pelayanan Publik Digital,  
SERVQUAL,  
PAKSEMMOK*

### ABSTRACT

This study aims to analyze the service quality of the PAKSEMMOK online population administration system in Kudus Regency by employing the five SERVQUAL dimensions, namely tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The transformation of digital services constitutes an integral part of efforts to enhance the quality of public services through the utilization of information technology to accelerate and simplify public access to population documents. This research adopts a qualitative approach, with data collection techniques including interviews, observation, and documentation. Informants consisted of the Head of the Department of Population and Civil Registration of Kudus Regency, the Head of the Population Registration Division, the Head of the Civil Registration Division, system operators, helpdesk staff, and community members utilizing the PAKSEMMOK service. Data analysis was conducted through the stages of data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The research findings indicate that, procedurally, the PAKSEMMOK service has been operating in accordance with standard operational procedures, with a maximum completion target of 1 x 24 hours on working days and supported by integration with the national system that ensures the legal certainty of documents. Nevertheless, public perceptions of service quality remain influenced by system stability, limitations in technical features, and varying levels of digital literacy among users.

### Keywords

*Service Quality, Digital  
Public Service,  
SERVQUAL,  
PAKSEMMOK*

## Pendahuluan

Pertumbuhan populasi yang pesat di berbagai belahan dunia menuntut pemerintah untuk meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat. Berbagai faktor demografis, seperti kelahiran, kematian, perceraian, dan pernikahan, berkontribusi pada dinamika populasi yang kompleks (Milanda et al., 2024). Kondisi tersebut menuntut pemerintah di setiap negara untuk beradaptasi dengan cepat dan responsif, agar sistem administrasi publik dapat menangani fluktuasi demografis secara efektif (Daraba et al., 2023). Pelayanan publik diminta untuk melayani publik dengan cepat dan transparan. Untuk memenuhi permintaan tersebut, tentu itu menjadi tantangan yang tidak mudah pada sektor administrasi publik untuk mencapai tujuan. Salah satu tantangan utamanya adalah birokrasi yang seringkali lambat dan rumit, di mana proses yang panjang dan berbelit-belit dapat menghambat pelayanan yang diharapkan, sehingga membuat masyarakat merasa frustrasi (Lestari R A, 2019). Selain itu, kurangnya transparansi dalam proses pelayanan publik juga menjadi masalah signifikan ketika masyarakat tidak memiliki akses yang jelas terhadap informasi mengenai prosedur dan keputusan yang diambil, hal ini dapat menimbulkan ketidakpercayaan terhadap pemerintah. Transparansi yang rendah tidak hanya merusak hubungan antara pemerintah dan masyarakat, tetapi juga membuka peluang untuk praktik korupsi, yang semakin memperburuk citra administrasi publik (Nurmiati et al., 2022). Seiring dengan adanya globalisasi, transformasi digital dalam pelayanan publik merupakan tuntutan penting bagi pemerintah dalam rangka meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Seiring dengan perkembangan globalisasi dan kemajuan teknologi informasi, pemerintah Indonesia terus berupaya mengimplementasikan konsep E-Government dalam berbagai sektor pelayanan publik, termasuk bidang administrasi kependudukan. Transformasi digital ini sejalan dengan komitmen pemerintah untuk menyediakan layanan publik yang lebih cepat, mudah, dan efisien bagi masyarakat (Sudirman, 2025; Lase & Pane, 2024). Pelayanan administrasi kependudukan mencakup penerbitan berbagai dokumen penting seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran, serta dokumen kependudukan lainnya yang memiliki peran dalam pemenuhan hak sipil masyarakat. Oleh karena itu, modernisasi sistem pelayanan administrasi kependudukan menjadi kebutuhan yang harus dipenuhi. Sebagai wujud inovasi pelayanan publik, pemerintah mulai mengembangkan layanan administrasi kependudukan berbasis digital atau yang dikenal sebagai *E-Government*. Salah satu bentuk penerapannya adalah penyediaan layanan pengelolaan dokumen kependudukan secara *online*, seperti pendaftaran akta kelahiran, yang memungkinkan masyarakat mengakses layanan tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan. Penerapan layanan digital ini juga mendorong terbangunnya kolaborasi lintas sektor, misalnya antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

dengan fasilitas kesehatan dalam mempercepat penerbitan dokumen kependudukan setelah kelahiran (Rahmat, 2023).

Transformasi dalam pelayanan publik juga diperkuat melalui (Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, 2018) yang menjadi kerangka nasional dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang efektif, efisien, transparan, dan akuntabel (Mahakrisna Giri Prawira, 2023). Melalui kebijakan SPBE, pemerintah berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik, mempercepat proses administrasi, serta membangun sistem pelayanan yang terintegrasi dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat (Hadiana, 2023). Implementasi SPBE diharapkan mampu menciptakan pelayanan administrasi kependudukan yang lebih efisien, sekaligus meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah (Nurlaila et al., 2024).

Seiring dengan meningkatnya jumlah populasi penduduk. Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik (BPS) Kabupaten Kudus, data jumlah Penduduk berdasarkan Jenis kelamin dalam kurun waktu 3 tahun terakhir dapat dilihat pada tabel berikut.

**Tabel 1.** Jumlah Penduduk Menurut Jenis Kelamin di Kabupaten Kudus (Jiwa) 3 Tahun Terakhir

Tahun	Jumlah Penduduk Menurut Jenis Kelamin di Kabupaten Kudus		
	Laki-Laki	Perempuan	Total
2022	427.243	429.229	856.472
2023	436.427	438.385	874.632
2024	440.455	442.867	883.322

Sumber: Badan Pusat Statistik Kabupaten Kudus, 2024

Berdasarkan tabel tersebut, jumlah penduduk Kabupaten Kudus menunjukkan tren peningkatan dalam tiga tahun terakhir, baik pada penduduk laki-laki maupun perempuan. Peningkatan jumlah penduduk tersebut berimplikasi pada bertambahnya kebutuhan masyarakat terhadap layanan administrasi kependudukan. Temuan ini mengindikasikan bahwa tingginya jumlah penduduk sejalan dengan meningkatnya permintaan layanan publik, khususnya dalam pengurusan dokumen kependudukan. Kondisi ini menuntut adanya sistem pelayanan yang tidak hanya mampu menangani volume permohonan yang besar, tetapi juga memberikan kemudahan akses bagi masyarakat. Beragam dokumen yang berkaitan dengan kependudukan perlu dilayani, Kabupaten Kudus telah meluncurkan layanan inovatif bernama PAKSEMMOK, singkatan dari Pelayanan Administrasi Kependudukan SEpenuh hati Melayani Masyarakat secara *Online*. Layanan ini dikelola oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (DUKCAPIL) Kabupaten Kudus sebagai bagian dari upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan memanfaatkan teknologi yang ada. Layanan PAKSEMMOK menawarkan cara yang cepat dan mudah bagi masyarakat untuk mengakses layanan administrasi kependudukan dari rumah. Layanan ini dirancang untuk mengatasi berbagai kendala yang sering dialami, seperti antrean panjang dan waktu menunggu yang lama, serta prosedur manual yang dapat menimbulkan

ketidakpuasan (Triana R A et al., 2023). PAKSEMMOK memungkinkan masyarakat untuk mengajukan dokumen penting seperti Akta Kelahiran, Akta Kematian, Kartu Keluarga, Perpindahan Keluar, Kedatangan, dan Update Data Kependudukan dengan lebih efektif dan efisien. Melalui kemudahan ini, mencerminkan komitmen pemerintah daerah untuk menyediakan pelayanan yang transparan dan akuntabel dalam pelayanan publik yang berintegritas (Pamungkas & Fitriati, 2019).

PAKSEMMOK telah diluncurkan sebagai solusi atau upaya pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kudus yang hadir sebagai solusi layanan administratif bagi masyarakat (Milanda et al., 2024). Namun, terdapat tantangan yang pastinya perlu diatasi dalam menerapkan layanan PAKSEMMOK ini, Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Triana R A et al., 2023) Inovasi layanan PAKSEMMOK pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kudus telah berjalan menunjukkan implementasi yang berfungsi serta memfasilitasi kemudahan bagi masyarakat dalam pengurusan dokumen kependudukan secara *online*. Namun, penelitian tersebut juga mengidentifikasi bahwa dalam pelaksanaannya masih dijumpai berbagai kompleksitas dan hambatan, sehingga layanan berbasis online ini belum mencapai optimalisasi yang penuh apabila diukur berdasarkan lima indikator inovasi menurut Rogers. Adanya kendala dalam penerapan PAKSEMMOK mengindikasikan bahwa meskipun layanan ini telah memberikan manfaat, kualitas penyelenggaraannya masih memerlukan kajian yang lebih menyeluruh.

Untuk mendapatkan gambaran objektif mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kudus, Hasil Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tahun 2024 menjadi indikator penting.

**Tabel 2.**Detail Nilai SKM Per Unsur Dinas kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Kudus

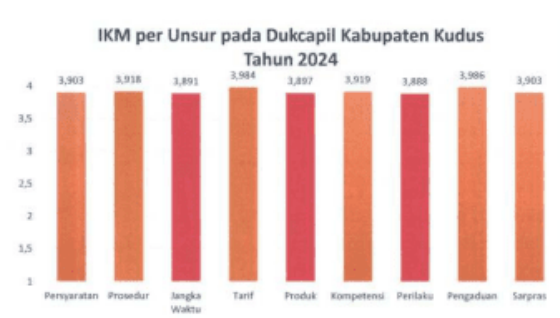
Keterangan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per Unsur	3,903	3,918	3,891	3,984	3,897	3,919	3,888	3,986	3,903
Kategori	B	B	B	B	B	B	B	B	B
IKM Unit Layanan	98,03 (A atau Sangat Baik)								

Sumber: Dukcapil Kudus

Berdasarkan tabel 2 dan gambar 1 menunjukkan bahwa indeks survei kepuasan masyarakat tahun 2024 Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kudus adalah 98,03 dengan kategori sangat baik. Tingkat kepuasan tertinggi diperoleh dari unsur prosedur, Pengaduan, dan tarif. Hal ini mengindikasikan bahwa masyarakat Kabupaten kudus menilai proses pelayanan atau prosedur pelayanan yang diberikan oleh Dinas Dukcapil Kabupaten Kudus sudah berjalan dengan baik, serta dilengkapi mekanisme penanganan pengaduan yang responsif sesuai jam kerja. Selain itu, unsur tarif yang memperoleh nilai tinggi juga menegaskan bahwa masyarakat merasa Dinas Dukcapil Kabupaten Kudus tidak

memungut biaya apapun dalam melayani masyarakat. Namun, tingginya nilai IKM tersebut belum secara spesifik menggambarkan bagaimana kualitas layanan PAKSEMMOK sebagai layanan berbasis digital dirasakan oleh masyarakat. Layanan online memiliki karakteristik yang berbeda dengan pelayanan tatap muka sehingga kualitasnya perlu dianalisis secara khusus, baik dari sisi tampilan layanan, keandalan sistem, daya tanggap pelayanan, jaminan keamanan, maupun perhatian terhadap kebutuhan pengguna.

**Gambar 1.** Grafik Nilai SKM Per Unsur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kudus



Sumber: Dukcapil Kudus

Penelitian terdahulu mengindikasikan bahwa transformasi layanan administrasi kependudukan berbasis digital belum sepenuhnya diiringi peningkatan kualitas layanan secara holistik. Studi oleh (Rihadatulsyani et al., 2024) mengenai aplikasi POEDAK di Kabupaten Gresik menegaskan bahwa layanan online mampu meningkatkan efisiensi, namun masih menghadapi kendala pada kesiapan sistem dan pemahaman masyarakat. Penelitian oleh (Oriza et al., 2022) tentang SITEPAK di Kabupaten Bekasi juga menemukan bahwa implementasi e-government belum optimal akibat gangguan teknis dan rendahnya literasi digital masyarakat. Kajian oleh (Haryadi & Rahayu, 2024) mengenai SILAMO di Kabupaten Sumbawa menunjukkan adanya pengaruh positif sistem online terhadap pelayanan, meskipun analisisnya lebih berfokus pada efektivitas penerapan sistem dibandingkan pada kualitas layanan yang dirasakan pengguna. Menurut dalam penelitian (Hanum Nur'aini & Fitriana, 2023) mengenai inovasi pelayanan administrasi kependudukan *Smart* di Dukcapil Kabupaten Bantul mengungkapkan bahwa perkembangan inovasi di sektor tersebut menunjukkan kemajuan yang signifikan sebagai bagian dari agenda reformasi birokrasi. Berbagai terobosan yang dilakukan oleh pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah, dinilai mampu meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan mutu layanan kepada publik dan turut mempermudah masyarakat dalam mengakses serta mengurus berbagai dokumen kependudukan seperti KTP elektronik, Kartu Keluarga, dan Akta Kelahiran. Sementara studi oleh (Kurniawan & Indahyanti, 2025) mengenai inovasi Dukcapil Go Online di Kota Probolinggo menemukan bahwa penerapan layanan administrasi kependudukan berbasis digital telah membuka akses yang lebih luas bagi masyarakat terhadap pelayanan publik. Meskipun demikian, tingkat pemanfaatan

layanan tersebut masih tergolong rendah oleh masyarakat. Fenomena ini dipengaruhi oleh faktor seperti masyarakat yang menilai bahwa layanan online cenderung lebih lambat keterbatasan literasi digital, serta sosialisasi program yang dinilai belum optimal.

Sebagian besar penelitian tersebut berfokus pada aspek implementasi kebijakan, efektivitas sistem, dan faktor organisasi sebagai penentu keberhasilan inovasi. Namun, penelitian yang menempatkan masyarakat sebagai pengguna akhir untuk menilai kualitas layanan berbasis sistem melalui dimensi kualitas pelayanan masih relatif terbatas, terutama dalam konteks administrasi kependudukan di tingkat pemerintahan daerah. Sebagian besar penelitian terdahulu lebih memusatkan perhatian pada aspek implementasi kebijakan, efektivitas sistem, serta faktor kelembagaan sebagai determinan keberhasilan inovasi. Akan tetapi, kajian yang menempatkan masyarakat sebagai pengguna akhir dalam menilai kualitas layanan berbasis sistem melalui pendekatan dimensi kualitas pelayanan masih relatif terbatas, khususnya dalam konteks administrasi kependudukan di tingkat pemerintah daerah. Untuk mengisi kesenjangan tersebut, penelitian ini menganalisis kualitas layanan PAKSEMMOK sebagai layanan administrasi kependudukan berbasis digital dengan menggunakan kerangka dimensi kualitas layanan SERVQUAL. Di samping itu, kebaruan (*novelty*) dalam penelitian ini terletak pada pengintegrasian perspektif *user experience* ke dalam analisis SERVQUAL. Dengan demikian, penilaian terhadap kualitas layanan tidak hanya didasarkan pada aspek prosedural dan kinerja penyelenggara, melainkan juga pada pengalaman langsung masyarakat dalam berinteraksi dengan sistem layanan digital.

Penelitian bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan PAKSEMMOK dalam administrasi kependudukan *online* di Kabupaten Kudus dengan menggunakan konsep kualitas layanan SERVQUAL sebagai kerangka analisis. SERVQUAL menilai kualitas layanan melalui lima dimensi, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, yang digunakan untuk melihat kualitas pelayanan berdasarkan persepsi dan pengalaman masyarakat. Penggunaan teori SERVQUAL dalam penelitian ini dinilai relevan karena kualitas layanan PAKSEMMOK tidak hanya berkaitan dengan keberadaan platform digital, tetapi juga mencakup kejelasan tampilan layanan, keandalan sistem dalam memproses dokumen kependudukan, kecepatan dan ketepatan respons petugas, jaminan keamanan data, serta perhatian terhadap kebutuhan pengguna. Dengan demikian, analisis kualitas layanan PAKSEMMOK tidak hanya melihat aspek teknis, tetapi juga bagaimana pelayanan tersebut dirasakan langsung oleh masyarakat.

Penelitian ini menganalisis lebih dalam terkait kualitas layanan terhadap masyarakat dalam konteks PAKSEMMOK. Dengan melakukan penelitian ini, peneliti berharap dapat memberikan gambaran yang informatif dan komprehensif mengenai kualitas layanan PAKSEMMOK dalam mendukung administrasi kependudukan online di Kabupaten Kudus. Penelitian ini juga bertujuan untuk

menganalisis kualitas layanan PAKSEMMOK dalam administrasi kependudukan online di Kabupaten Kudus berdasarkan persepsi dan pengalaman masyarakat sebagai pengguna layanan. Hasil Penelitian ini, diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi Pemerintah Kabupaten Kudus khususnya Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam meningkatkan kualitas layanannya dan memanfaatkan PAKSEMMOK secara efektif dan efisien sehingga mampu memenuhi kebutuhan dari masyarakat dengan lebih memuaskan dan optimal. Peneliti berharap dapat memberikan kontribusi yang signifikan dalam pengembangan layanan administrasi kependudukan berbasis digital, serta membantu Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kudus dalam merumuskan strategi yang lebih efektif untuk mengatasi tantangan yang ada, dan diharapkan dapat menjadi landasan evaluasi dalam pengembangan layanan PAKSEMMOK agar semakin sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat.

### Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai kualitas layanan PAKSEMMOK dalam administrasi kependudukan online. Penelitian dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kudus, yang dipilih karena menjadi instansi penyelenggara utama layanan PAKSEMMOK serta memiliki peran strategis dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Kudus. Fokus penelitian diarahkan pada analisis kualitas layanan PAKSEMMOK dengan menggunakan perspektif SERVQUAL, yang meliputi aspek *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*. Pemilihan fokus tersebut bertujuan untuk menggambarkan karakteristik pelayanan PAKSEMMOK secara mendalam berdasarkan pengalaman aparatur dan masyarakat sebagai pengguna layanan. Informan dalam penelitian ini berjumlah 8 orang yang terdiri dari Kepala dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kudus, Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk, Kepala Bidang Pencatatan Sipil, Operator PAKSEMMOK, petugas helpdesk, serta 5 orang masyarakat pengguna layanan PAKSEMMOK.

Penentuan informan dilakukan melalui teknik purposive sampling yang menurut Patton (2015) yaitu dengan menyeleksi informan sesuai kriteria spesifik yang relevan dengan tujuan penelitian, untuk memastikan bahwa setiap partisipan memberikan informasi yang mendalam dan terkait langsung dengan fokus studi (Andriani et al., 2025). Jenis data yang dikumpulkan terdiri dari data primer dan sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam dan observasi, baik terhadap platform PAKSEMMOK maupun terhadap proses pelayanan di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kudus. Sementara itu data sekunder diperoleh melalui dokumentasi maupun sumber-sumber ilmiah yang relevan dengan penelitian ini.

Data dianalisis secara kualitatif dengan mengacu pada model interaktif Miles dan Huberman menurut (Sugiyono, 2013), yang meliputi tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Dan keabsahan data dijaga melalui triangulasi teknik dan sumber, Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi yang berasal dari beragam informan, mencakup pihak penyelenggara layanan maupun masyarakat sebagai pengguna. Adapun triangulasi teknik dilakukan dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi untuk memastikan konsistensi dan validitas temuan penelitian

## Hasil dan Pembahasan

Kualitas pelayanan didefinisikan sebagai upaya memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan secara tepat guna, dengan berpedoman pada harapan mereka (Sisdiyantoro, 2019). Sedangkan dalam konteks pelayanan publik, pelayanan berkualitas tercermin dari kemampuan suatu instansi/penyelenggara dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan (masyarakat). Hal ini ditandai dengan prosedur yang sederhana dan tidak berbelit, biaya yang terjangkau, serta perilaku aparatur yang menunjukkan responsivitas dan profesionalisme (Engka, 2023). Dalam penelitian ini, analisis kualitas layanan mengacu pada model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990) oleh (Algifari, 2016). Model SERVQUAL menilai kualitas layanan berdasarkan lima dimensi utama, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*. Model ini digunakan dalam penelitian sebagai kerangka analisis untuk menilai kualitas layanan dari PAKSEMMOK dalam administrasi kependudukan online di Kabupaten Kudus. Setiap dimensi dari SERVQUAL dijadikan acuan dalam mengelompokkan dan menginterpretasikan data hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Melalui pendekatan ini, peneliti dapat memperoleh gambaran yang menyeluruh mengenai kualitas layanan yang diberikan oleh PAKSEMMOK, baik dari segi sistem, prosedur pelayanan, maupun interaksi antara petugas dan masyarakat.

### 1. *Tangibles*

Dimensi *tangibles* berkaitan dengan bukti fisik atau penampilan fasilitas, sarana pendukung, peralatan, serta media yang digunakan dalam proses pelayanan, yang berperan penting dalam membentuk persepsi awal pengguna terhadap kualitas layanan. Dalam perkembangan layanan berbasis digital, bukti fisik tersebut tidak hanya terbatas pada fasilitas konvensional, tetapi juga tercermin dalam tampilan antarmuka sistem layanan, kejelasan menu dan fitur, kemudahan navigasi, serta kejelasan formulir pengajuan yang disediakan secara daring. Tampilan layanan yang informatif, terstruktur, dan mudah dipahami akan membantu pengguna memahami alur pelayanan dengan lebih baik, sehingga dapat meminimalkan kesalahan dalam proses pengajuan dan meningkatkan persepsi kualitas pelayanan secara keseluruhan (Sinollah & Masruro, 2019).

Selain itu, dimensi *tangibles* juga mencakup ketersediaan dan kinerja infrastruktur teknologi seperti server, jaringan, perangkat komputer dalam mendukung kelancaran layanan *online*. Serta kesiapan dari sumber daya manusia di balik sistem yakni petugas yang mengelola dan memantau sistem untuk memastikan sistem dapat berfungsi secara optimal, stabil dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat sebagai pengguna.

Berdasarkan temuan wawancara penelitian mengindikasikan bahwa dari aspek struktural, ketersediaan sarana dan prasarana pendukung layanan PAKSEMMOK telah memadai. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kudus menegaskan bahwa perangkat keras dan sistem yang dioperasikan saat ini telah mampu memenuhi kebutuhan operasional. Meskipun demikian, keberlanjutan layanan menuntut adanya program peremajaan secara periodik guna menjaga kinerja dan relevansi sistem.

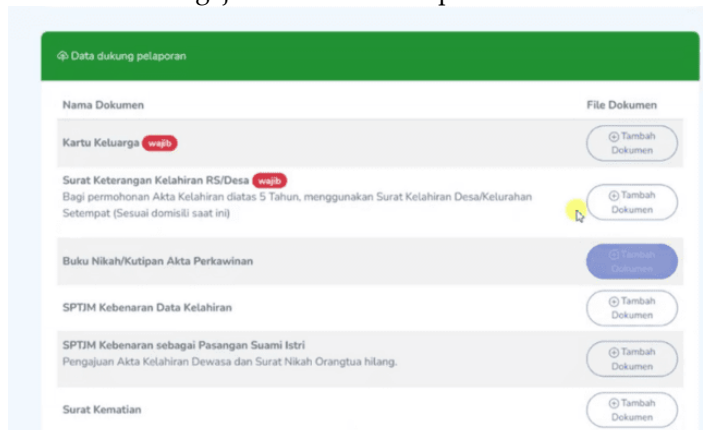
*"Saya pikir berkaitan dengan alat cukup cuman memang yang namanya alat yang menyangkut komputer maupun alat pendukung berupa komputer itu memang butuh peremajaan tapi sampai sekarang tidak ada permasalahan berkaitan dengan itu karena masyarakat pada saat kita sudah selesai berkaitan dengan proses PAKSEMMOK, sepanjang mereka paham IT, mereka punya email, mereka bisa cetak sendiri" (sumber: Kepala Dinas Dukcapil Kabupaten Kudus, 9 Februari 2025)*

Namun demikian, temuan lapangan menurut Kepala Bidang Pencatatan Sipil, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menjelaskan adanya kendala teknis yang bersumber pada sistem pusat, terutama ketika terjadi pemeliharaan atau gangguan jaringan yang berada di luar kewenangan daerah.

*"kadang ada kendala rusak kemudian kendala jaringan artinya jaringan yang terkait dengan aplikasi SIAK tersebut kalau kendala jaringan kita tidak bisa ngapa-ngapain, karena itu kan sepenuhnya kewenangan dari pusat kementerian dalam negeri." (Sumber: Kepala Bidang Pencatatan Sipil, 9 Februari 2026).*

Berdasarkan gambar 2, terlihat bahwa terdapat keterbatasan pada fitur unggah dokumen seperti pembatasan ukuran file tanpa disertai keterangan yang jelas pada sistem. Kondisi ini berpotensi menimbulkan kebingungan bagi masyarakat dan menunjukkan bahwa aspek desain antarmuka dan transparansi informasi teknis belum sepenuhnya responsif terhadap kebutuhan masyarakat sebagai pengguna. Dari perspektif masyarakat sebagai pengguna layanan menilai tampilan PAKSEMMOK sederhana, menu tersusun dengan jelas, dan proses pengajuan relatif mudah dipahami. Akan tetapi, pengalaman negatif muncul ketika terjadi gangguan sistem yang mengharuskan pengguna untuk mengulang proses pendaftaran saat pemeliharaan sistem serta menghadapi keterbatasan dalam fleksibilitas unggah dokumen.

Gambar 2. Menu Pengajuan Dokumen Kependudukan PAKSEMMOK



Sumber: Layanan PAKSEMMOK

*“Menurut saya PAKSEMMOK itu cukup mudah digunakan sih, tampilannya sederhana dan bisa dipahami. Cuma memang waktu itu saya sempat kesulitan karena dokumennya harus diunggah satu per satu lewat gambar, nggak bisa langsung PDF. Terus juga sempat kecewa waktu maintenance karena akun saya hilang dan harus daftar ulang. Jadi mungkin servernya perlu ditingkatkan supaya lebih stabil.” (Sumber: Wawancara DL sebagai masyarakat pengguna PAKSEMMOK, 26 Januari 2026”*

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat sebagai pengguna layanan PAKSEMMOK, tampilan sistem dinilai cukup sederhana dan mudah dipahami, sehingga secara visual telah memenuhi aspek *user-friendly* yang mendukung aksesibilitas pengguna. Berdasarkan hasil observasi, dukungan infrastruktur teknologi informasi dan keberadaan petugas khusus layanan online telah berjalan sesuai fungsinya. Dengan demikian, secara struktural dan administratif, dimensi *tangibles* pada layanan PAKSEMMOK dapat dikategorikan telah terpenuhi. Namun demikian, hasil wawancara juga menunjukkan bahwa meskipun aspek visual telah terpenuhi, terdapat kendala pada sisi teknis yang berkaitan dengan keandalan sistem. Stabilitas server dan keandalan sistem saat pemeliharaan menjadi faktor krusial yang memengaruhi konsistensi kualitas layanan. Temuan ini sejalan dengan penelitian Widagdhaprasarana (2025) yang menunjukkan bahwa kualitas layanan digital dipengaruhi oleh kesiapan sistem dan keandalan infrastruktur, meskipun tampilan aplikasi telah dirancang dengan baik. Karena karakteristik tata kelola digital yang terintegrasi secara nasional menempatkan pemerintah daerah sebagai operator sistem dalam kerangka regulasi terpusat, maka ketika terjadi gangguan teknis, persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan dapat terdampak meskipun aspek tersebut berada di luar kendali langsung daerah. Hal ini menunjukkan pentingnya pengelolaan komunikasi publik dan mitigasi ekspektasi dalam penyelenggaraan pelayanan digital. Strategi peningkatan kualitas layanan perlu diarahkan pada optimalisasi komunikasi publik, penyederhanaan informasi teknis, serta penguatan pengalaman (*user experience*) pengguna.

## 2. Reliability

Dimensi *Reliability* menunjukkan kemampuan atau keandalan penyelenggara layanan dalam memberikan pelayanan yang akurat, konsisten dan sesuai dengan

ketentuan yang berlaku. Pada layanan administrasi kependudukan secara *online*, keandalan layanan tampak dari pelaksanaan pelayanan yang berpedoman pada Standar Operasional Prosedur (SOP), sehingga proses pelayanan dapat berjalan tertib, konsisten, dan dapat diprediksi oleh masyarakat. Keberadaan SOP menjadi tolok ukur utama dalam menjamin ketepatan hasil layanan, kesesuaian prosedur, serta konsistensi penyelenggara dalam memproses permohonan dokumen kependudukan. Selain itu, ketepatan hasil layanan, akurasi verifikasi data, kesesuaian waktu penyelesaian, dan konsistensi sistem dalam memproses permohonan dokumen. Pelayanan yang dilaksanakan sesuai SOP, didukung oleh struktur organisasi yang jelas dan pembagian tugas yang terdefinisi, mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap hasil pelayanan administrasi kependudukan (Diasyifa Herlambang et al., 2025). Keandalan tersebut menjadi aspek yang sangat penting karena berkaitan langsung dengan keabsahan dokumen kependudukan yang diterbitkan, serta membentuk persepsi masyarakat terhadap kualitas dan kredibilitas pelayanan administrasi kependudukan secara keseluruhan.

Berdasarkan temuan dari wawancara penelitian, dalam penyelenggaraan layanan PAKSEMMOK aspek *reliability* diwujudkan melalui implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan. SOP tersebut mengatur batas waktu penyelesaian layanan paling lama 1 x 24 jam pada hari kerja, dengan prasyarat bahwa kelengkapan dan kebenaran dokumen persyaratan telah dipenuhi oleh pemohon. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kudus dalam wawancara menegaskan bahwa realisasi layanan di lapangan secara umum telah berjalan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

*"Kalau selama pelaksanaan PAKSEMMOK itu ya ada tantangan, terutama soal jaringan karena ini sistem online, kemudian juga tingkat pemahaman masyarakat terhadap persyaratan administrasi itu kan tidak semuanya sama, jadi petugas kami betul-betul memfilter persyaratan, kalau memenuhi syarat ya kita proses, kalau tidak ya kita kembalikan. Untuk keluhan, sebenarnya sepanjang syarat sudah lengkap dan masuk di SIAK, petugas tinggal memverifikasi dan menyetujui, dan kita targetkan 1x24 jam selesai, itu juga sudah ada aturannya di Permendagri, sepanjang syaratnya komplit dan benar. Jadi sampai sekarang tidak ada kendala berarti, dan memang PAKSEMMOK ini berpengaruh terhadap pelayanan, meskipun bukan satu-satunya faktor dalam prestasi pelayanan." (sumber: Kepala Dinas Dukcapil Kabupaten Kudus, 9 Februari 2025)*

Ketentuan yang mengatur sejalan dengan Undang-undang (UU) Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang menegaskan bahwa penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan harus dilaksanakan secara tertib, akurat, dan memberikan kepastian hukum kepada masyarakat. Pengaturan lebih lanjut mengenai tata cara pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil diatur dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan Dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk Dan Pencatatan Sipil, yang menjadi landasan operasional dalam proses verifikasi dan penerbitan dokumen kependudukan.

Kepala dinas maupun pejabat teknis menyampaikan bahwa selama persyaratan yang diunggah masyarakat lengkap dan valid, proses verifikasi dapat diselesaikan dengan cepat, bahkan tidak selalu memerlukan waktu penuh 24 jam. Layanan PAKSEMMOK dinilai mampu meningkatkan efisiensi karena pemohon melakukan input dan unggah dokumen secara mandiri, sehingga petugas hanya bertugas melakukan verifikasi dan sinkronisasi ke sistem SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan).

Dari aspek operasional, keberadaan dua operator khusus PAKSEMMOK memperkuat konsistensi proses verifikasi, sehingga tidak terdapat permohonan yang terabaikan tanpa tindak lanjut. Proses layanan juga dilengkapi dengan mekanisme penolakan apabila dokumen tidak sesuai, yang mengindikasikan adanya kontrol kualitas dalam menjaga akurasi data, ketelitian menjadi aspek penting, terutama dalam penulisan nama dan alamat email pemohon, mengingat kesalahan minor sekalipun dapat berdampak pada validitas dokumen yang dihasilkan. Meskipun demikian, temuan lapangan menunjukkan bahwa tingkat keandalan layanan tidak semata-mata ditentukan oleh kepatuhan terhadap SOP, melainkan juga dipengaruhi oleh stabilitas sistem digital dan faktor eksternal seperti kualitas jaringan internet. Gangguan akibat pemeliharaan layanan PAKSEMMOK maupun kendala jaringan dapat menyebabkan keterlambatan proses layanan, bahkan terdapat kasus mengharuskan pemohon untuk melakukan pendaftaran dokumen ulang.

Dari perspektif pengguna, sebagian besar informan menilai bahwa proses layanan berjalan lancar apabila persyaratan telah lengkap hasil dokumen sesuai, dan waktu penyelesaian relatif cepat. Akan tetapi beberapa pengguna menyampaikan pengalaman kurang menyenangkan ketika sistem mengalami gangguan.

*“Tapi saya pernah mengalami kendala teknis waktu aplikasi sedang maintenance, sekitar seminggu tidak ada kabar dan ternyata data akun saya hilang sehingga harus daftar ulang dan mengunggah ulang semua dokumen dari awal” (Sumber: Wawancara DL sebagai masyarakat pengguna PAKSEMMOK, 26 Januari 2026)*

Pada layanan PAKSEMMOK, keandalan tercermin dari penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dengan target penyelesaian maksimal 1×24 jam pada hari kerja. Berdasarkan hasil observasi, setiap pemohon diverifikasi secara sistematis oleh operator, didukung oleh mekanisme verifikasi akun melalui *helpdesk* serta pembagian tugas yang jelas dengan keterlibatan lebih dari satu operator. Dengan demikian, secara prosedural dan administratif, dimensi *reliability* pada layanan PAKSEMMOK telah terimplementasikan dengan baik, khususnya dalam hal kepatuhan terhadap SOP, ketepatan waktu, dan akurasi verifikasi data. Namun demikian, dalam praktiknya masih terdapat kendala seperti gangguan jaringan, *maintenance* sistem, serta kesalahan penginputan data oleh pengguna yang memengaruhi keandalan layanan. Pengalaman tersebut menunjukkan bahwa meskipun prosedur telah berjalan sesuai standar, gangguan teknis turut memengaruhi persepsi masyarakat terhadap keandalan layanan. Temuan ini sejalan

dengan Bilana, Mishchuk, dan Samoliuk (2023) bahwa keandalan layanan digital tidak hanya bergantung pada prosedur formal, tetapi juga pada kesiapan kompetensi digital aparatur serta kesiapan masyarakat sebagai pengguna. Oleh karena itu, peningkatan keandalan sistem diperlukan untuk memperkuat persepsi masyarakat terhadap kepastian dan ketepatan pelayanan PAKSEMMOK.

### 3. *Responsiveness*

Dimensi *Responsiveness* terlihat dari kemampuan dan kesiapan dari penyelenggara layanan atau Dinas Dukcapil dalam memberikan bantuan layanan serta menanggapi kebutuhan masyarakat. Pada Layanan administrasi kependudukan secara *online*, dimensi ini terlihat dari kecepatan petugas atau admin dalam memberikan pembaruan informasi status layanan, menjawab pertanyaan masyarakat, atau menangani kendala teknis yang muncul selama proses pengajuan online berlangsung. Pelayanan yang responsif dapat meningkatkan kenyamanan pengguna dan mengurangi ketidakpastian masyarakat dalam mengakses layanan administrasi kependudukan, sehingga berkontribusi positif terhadap persepsi kualitas pelayanan secara keseluruhan (Setiawan et al., 2024).

Berdasarkan hasil wawancara penelitian, dalam implementasi PAKSEMMOK mekanisme respons pelayanan diatur secara terstruktur melalui Standar Operasional Prosedur (SOP) yang menargetkan penyelesaian layanan dalam jangka waktu maksimal 1 x 24 jam pada hari kerja. Kepala dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kudus menekankan bahwa aspek ketepatan waktu tersebut ditunjang oleh tuntutan profesionalisme petugas, yang diharapkan memiliki kecepatan respons dan kepekaan dalam memproses setiap pengajuan yang telah memenuhi kelengkapan persyaratan.

*"Terkait keluhan masyarakat, memang kecepatan petugas harus lebih peka dan sigap, karena kalau syarat sudah komplit dan masuk di SIAK, tinggal diverifikasi dan disetujui, jadi sebenarnya tidak ada kendala sepanjang persyaratannya benar dan lengkap. Kami juga mencermati layanan tatap muka dan layanan sistem secara bersamaan. Standar pelayanan di tempat kami itu 1x24 jam dan semuanya gratis, dan itu ada aturannya di Permendagri tentang penyelesaian administrasi kependudukan maksimal 1x24 jam sepanjang syaratnya komplit dan benar, bahkan bisa saja selesai kurang dari itu, misalnya 1 jam." (sumber: Kepala Dinas Dukcapil Kabupaten Kudus, 9 Februari 2025)*

Pada aspek operasional, keberadaan dua orang operator serta mekanisme helpdesk memperkuat sistem respons yang berlapis. Setiap pengajuan akan diverifikasi dan statusnya diperbarui dalam sistem, baik disetujui maupun ditolak, sehingga tidak terdapat permohonan yang terabaikan tanpa tindak lanjut. Operator dari PAKSEMMOK menyampaikan bahwa saat terjadi penolakan oleh petugas operator PAKSEMMOK, pemberitahuan akan disampaikan melalui sistem atau pesan pribadi, sehingga pemohon dapat segera melakukan perbaikan.

*"Kalau misalnya ada penolakan, biasanya pemberitahuan masuk lewat WA, jadi masyarakat sudah tahu penolakannya apa dan bisa belajar dari situ, sehingga lebih mudah untuk diperbaiki. Di sistem sebenarnya sudah ada menu dan uploadannya sudah jelas, tapi kadang masyarakat tidak tahu kalau ada batas maksimal ukuran file, jadi saat tidak bisa masuk mereka baru tanya,*

*sementara keterangan maksimal upload itu memang belum ada di menu, jadi biasanya kami jelaskan lewat chat pribadi.” (sumber: Wawancara Operator PAKSEMMOK 9 Februari 2026)*

Meskipun demikian, temuan lapangan menunjukkan bahwa persepsi masyarakat terhadap daya tanggap layanan tidak sepenuhnya seragam. Sebagian besar informan menilai respons petugas cepat, ramah, dan membantu, terutama ketika komunikasi dilakukan melalui whatsapp helpdesk pada jam kerja. Akan tetapi, terdapat pula pengalaman yang menunjukkan lambatnya respons ketika sistem sedang dalam masa pemeliharaan, serta perbedaan gaya komunikasi antar petugas. Kondisi ini mengindikasikan bahwa konsistensi pengalaman pengguna masih dipengaruhi oleh faktor teknis sistem dan variasi individu petugas.

*“Kalau soal respon itu sangat tergantung petugas yang sedang bertugas, ada yang cepat dan ada juga yang lambat, bahkan saat maintenance responnya sangat lambat dan kurang memuaskan karena tidak ada umpan balik yang jelas, dan selama menggunakan PAKSEMMOK saya juga menemui petugas dengan sikap yang berbeda-beda.” (Sumber: Wawancara DL sebagai masyarakat pengguna PAKSEMMOK, 26 Januari 2026)*

Pada layanan PAKSEMMOK, secara prosedural daya tanggap telah didukung melalui SOP penyelesaian maksimal 1×24 jam, mekanisme verifikasi berjenjang, serta fasilitas *helpdesk* sebagai media komunikasi. Hasil observasi menunjukkan bahwa setiap pesan ditindaklanjuti sesuai prosedur, termasuk melalui koordinasi lintas bidang jika diperlukan klarifikasi teknis. Dengan demikian, secara administratif dan struktural, sistem respons telah berjalan dengan mekanisme yang jelas. Namun demikian, terdapat kesenjangan antara ekspektasi masyarakat terhadap layanan digital yang bersifat instan dengan realitas jam operasional yang terbatas pada hari kerja. Respons yang tidak diberikan secara langsung di luar jam kerja serta kondisi *maintenance* sistem menyebabkan sebagian masyarakat mengalami ketidakpastian. Selain itu, belum tersedianya notifikasi otomatis atau *auto-reply* turut memengaruhi persepsi terhadap daya tanggap layanan.

Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun secara prosedural dimensi *responsiveness* telah terpenuhi, persepsi masyarakat masih dipengaruhi oleh stabilitas sistem dan konsistensi komunikasi petugas. Hal ini sejalan dengan studi oleh Sayali Shinde (2025) yang menekankan bahwa kualitas layanan digital ditentukan oleh *execution of response*, yaitu kemampuan sistem dalam memberikan tindak lanjut dan kepastian kepada pengguna. Penelitian pada platform pengaduan digital juga menunjukkan bahwa keberadaan notifikasi otomatis dan pembaruan status secara *real-time* mampu mengurangi ketidakpastian serta memperkuat persepsi responsivitas layanan. Dengan demikian, penguatan dimensi *responsiveness* pada layanan PAKSEMMOK tidak hanya memerlukan optimalisasi kinerja petugas, tetapi juga pengembangan sistem komunikasi digital yang lebih adaptif guna memastikan pengalaman responsif dapat dirasakan secara merata oleh seluruh pengguna layanan.

#### 4. Assurance

Dimensi *assurance* berkaitan dengan pengetahuan dan kemampuan penyelenggara layanan atau Dinas Dukcapil dalam memberikan jaminan keamanan dan kepastian kepada masyarakat. Dalam layanan administrasi kependudukan secara *online*, Dimensi ini terlihat dari perlindungan terhadap data pribadi penduduk, kejelasan prosedur layanan, serta kepastian hukum terhadap dokumen kependudukan yang diterbitkan secara elektronik. Jaminan keamanan dan kepastian pelayanan sangat berperan penting dalam menumbuhkan rasa percaya masyarakat dalam menggunakan layanan administrasi kependudukan secara *online*. terwujud melalui jaminan ketepatan waktu pelayanan sesuai Standar Operasional Prosedur. Jaminan keamanan dan kepastian pelayanan tersebut berperan penting dalam membangun kepercayaan masyarakat serta meningkatkan persepsi terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan secara keseluruhan (Syamsidar et al., 2024).

Berdasarkan temuan wawancara penelitian, dimensi *assurance* dalam pelaksanaan layanan PAKSEMMOK diwujudkan melalui mekanisme integrasi sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) yang dikelola oleh Kementerian Dalam Negeri sebagaimana diatur dalam Undang-undang (UU) Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kudus menerangkan bahwa integrasi ini memastikan bahwa seluruh dokumen yang diterbitkan melalui PAKSEMMOK terhubung secara langsung dengan basis data nasional, sehingga keabsahan dan kekuatan hukum produk layanan tersebut dapat dipertanggungjawabkan.

*"Kalau terkait keamanan data, sistem yang kami gunakan itu sudah terintegrasi dengan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan dari Kementerian Dalam Negeri, jadi produk layanan yang dikeluarkan sudah dijamin keamanannya karena semuanya terhubung dan tersimpan dalam sistem resmi. Tinggal bagaimana masyarakat juga menjaga kerahasiaan identitasnya sendiri, terutama terkait NIK dan data pribadi, jangan sampai ceroboh dalam memberikan data kepada pihak lain. Untuk pengawasan operasional dan standar pelayanan, kami lakukan melalui rapat koordinasi dan evaluasi petugas register desa, baik secara langsung maupun melalui zoom, supaya alur, tata cara pengajuan, dan pemahaman terhadap syarat-syarat PAKSEMMOK itu jelas dan seragam, sehingga di tingkat kabupaten proses verifikasi lebih mudah dan sesuai dengan SOP yang sudah ditetapkan." (sumber: Kepala Dinas Dukcapil Kabupaten Kudus, 9 Februari 2025)*

Pengawasan operasional turut dilaksanakan melalui evaluasi dan koordinasi rutin guna memastikan keseragaman pemahaman petugas terhadap alur pelayanan dan penerapan SOP. Dari aspek keamanan teknis, sistem PAKSEMMOK telah didukung melalui integrasi dengan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) yang dikelola secara nasional serta telah melalui serangkaian uji keamanan sebelum diluncurkan, mengingat data yang dikelola bersifat sensitif seperti Nomor Induk Kependudukan (NIK) dan informasi pribadi. Akses sistem dibatasi melalui penggunaan akun operator dengan username dan password khusus, serta setiap

pengajuan diverifikasi dengan mencocokkan data yang diinput dengan dokumen pendukung. Pembatasan akses pengajuan hanya kepada anggota dalam satu Kartu Keluarga (KK) juga menjadi mekanisme preventif untuk meminimalisir potensi penyalahgunaan data dan praktik percaloan. Kebijakan ini mengindikasikan bahwa aspek keamanan dan kepastian prosedural menjadi prioritas dalam pengelolaan layanan digital.

Menurut persepsi masyarakat menyatakan merasa mana dan percaya dengan layanan PAKSEMMOK karena layanan bersifat resmi dan belum pernah mengalami kebocoran data. Temuan ini menunjukkan bahwa dalam layanan digital, dimensi assurance tidak hanya berkaitan dengan keamanan sistem secara normatif dan regulatif, tetapi juga konsistensi performa teknologi yang dirasakan pengguna. Keamanan yang kuat secara struktural belum tentu sepenuhnya menjamin rasa aman apabila sistem mengalami gangguan yang berdampak pada pengalaman pengguna. Dengan demikian, dimensi assurance pada layanan PAKSMMOK dapat dikategorikan telah terpenuhi secara regulatif dan administratif melalui integrasi sistem nasional, pembatasan akses serta mekanisme verifikasi berlapis. Namun demikian, penguatan pada aspek stabilitas teknologi dan manajemen risiko gangguan sistem tetap diperlukan untuk menjaga dan meningkatkan kepercayaan publik terhadap layanan administrasi kependudukan berbasis elektronik. Temuan ini sejalan dengan studi oleh Marjin Janssen (2023) yang menyatakan bahwa kepercayaan pengguna dibentuk oleh interaksi antara keamanan, privasi, kualitas sistem, kualitas layanan, dan responsivitas, bukan semata-mata oleh jaminan regulatif. Dengan demikian, dimensi *assurance* pada layanan PAKSEMMOK tidak hanya berkaitan dengan keamanan sistem secara normatif, tetapi juga dengan stabilitas teknologi dan pengalaman penggunaan yang konsisten.

### 5. *Empathy*

Dimensi *empathy* menggambarkan perhatian dan kepedulian penyelenggara layanan terhadap kebutuhan masyarakat sebagai pengguna layanan administrasi kependudukan secara *online*. Pada dimensi ini, ditunjukkan melalui kemudahan akses layanan bagi masyarakat yang memiliki tingkat literasi teknologi beragam, penyediaan panduan penggunaan yang jelas, serta penggunaan bahasa yang sederhana untuk membantu pengguna memahami langkah-langkah penggunaan layanan administrasi kependudukan secara *online*. Selain itu kemampuan petugas dalam memahami kondisi dan kebutuhan masyarakat, khususnya bagi pengguna yang memiliki keterbatasan pengetahuan atau pengalaman dalam mengakses layanan berbasis teknologi. Penerapan dimensi *empathy* yang optimal dapat membantu mengurangi kebingungan pengguna, meningkatkan rasa nyaman, serta mendorong partisipasi masyarakat dalam memanfaatkan layanan administrasi kependudukan secara online (Anggraeni & Mursyidah, 2025).

Berdasarkan temuan wawancara penelitian, dimensi *Empathy* dalam penyelenggaraan layanan PAKSEMMOK tercermin dari upaya kemudahan akses

melalui sistem *online* yang memungkinkan masyarakat mengakses layanan dari rumah tanpa kehadiran fisik ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kudus. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kudus menjelaskan bahwa PAKSEMMOK dikembangkan sebagai bentuk inovasi pelayanan yang berorientasi pada kemudahan masyarakat, dengan tetap mempertahankan akuntabilitas melalui kepatuhan terhadap standar pelayanan dan jaminan kepastian waktu penyelesaian.

*"PAKSEMMOK ini kami rancang sebagai inovasi yang memberi solusi, memang masih perlu pembenahan mengikuti dinamika aturan dan kebutuhan masyarakat, tetapi sampai hari ini masih menjadi salah satu layanan terdepan untuk percepatan layanan sesuai ketentuan, dan untuk sosialisasi sebenarnya sudah kami lakukan melalui media sosial, surat, serta penyampaian informasi melalui petugas, hanya saja memang belum semua masyarakat tertarik atau merasa membutuhkan sebelum mereka benar-benar punya kepentingan, itu yang menjadi tantangan kami."* (sumber: Kepala Dinas Dukcapil Kabupaten Kudus, 9 Februari 2025)



Sumber: Youtube

Berdasarkan gambar tersebut, menunjukkan bahwa Kepala dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kudus juga menegaskan bahwa kualitas layanan tidak semata-mata diukur dari kecepatan, melainkan juga dalam memahami alur pelayanan. Upaya sosialisasi telah dilaksanakan melalui berbagai kanal, seperti media sosial, buku panduan, serta pendampingan langsung oleh petugas, khususnya pada masa pandemi ketika masyarakat didorong untuk beradaptasi dengan layanan digital.

Temuan lapangan mengindikasikan bahwa tingkat literasi masyarakat masih bervariasi. Sebagian masyarakat merasa nyaman menggunakan layanan daring karena dinilai lebih praktis dan efisien, terutama bagi mereka yang memiliki keterbatasan mobilitas atau berdomisili jauh dari kantor dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kudus. Namun demikian, ditemukan pula masyarakat yang cenderung memilih layanan tatap muka karena lebih mudah berkonsultasi secara langsung ketika mengalami kebingungan atau menghadapi penolakan berkas. Dan menurut petugas Helpdesk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kudus menyatakan bahwa:

*"ada juga yang satu nomor bisa sampai lima kali penolakan karena masih kurang dan tidak langsung dilengkapi, jadi memang komunikasinya agak susah kalau tidak bertemu langsung,*

*kadang harus ekstra menjelaskan supaya benar-benar dipahami.” (sumber: wawancara Helpdesk Dukcapil Kabupaten Kudus, 9 Februari 2025)*

Temuan tersebut menunjukkan bahwa pelayanan berbasis digital tetap memerlukan pendekatan komunikasi yang adaptif dengan karakteristik masyarakat sebagai pengguna yang bervariasi. Dari aspek operasional, petugas senantiasa berupaya menjaga komunikasi yang jelas dan santun dalam setiap interaksi online. Akan tetapi, kendala komunikasi tetap muncul, terutama ketika terjadi penolakan dokumen. Beberapa pemohon tidak segera melengkapi kekurangan berkas atau mengajukan ulang dengan nomor registrasi baru, yang mengindikasikan bahwa pemahaman terhadap instruksi sistem belum sepenuhnya merata di kalangan pengguna. Hal ini menegaskan bahwa dimensi *emphaty* dalam layanan digital tidak hanya berkaitan dengan sikap ramah dari petugas, tetapi juga kemampuan menyederhanakan informasi teknis agar mudah dipahami oleh berbagai lapisan masyarakat. Dalam layanan PAKSEMMOK, fleksibilitas layanan juga merupakan bentuk manifestasi empati institusional. Masyarakat yang mengalami kesulitan akses dapat diarahkan untuk mendapat bantuan langsung di helpdesk atau tetap difasilitasi melalui jalur daring sesuai dengan kondisi masing-masing. Kebijakan ini menunjukkan adanya pendekatan adaptif terhadap kebutuhan pengguna, bukan semata-mata memaksakan penerapan sistem digital secara kaku.

Perspektif masyarakat menilai petugas cukup ramah dan responsif dalam memberikan bantuan. Layanan daring dinilai sangat bermanfaat, terutama bagi masyarakat dengan mobilitas terbatas. Namun demikian, variasi pengalaman komunikasi antar petugas serta perbedaan tingkat pemahaman teknologi di kalangan pengguna menunjukkan bahwa konsistensi empati layanan masih memerlukan penguatan. Temuan ini sejalan dengan penelitian Abou Hashish (2025) yang menunjukkan bahwa layanan digital tetap memerlukan pendekatan komunikasi yang adaptif terhadap karakteristik pengguna yang beragam, serta kemampuan penyedia layanan dalam menyederhanakan informasi. Dengan demikian, dimensi *empathy* pada layanan PAKSEMMOK telah terwujud melalui upaya sosialisasi, fleksibilitas akses, serta perhatian terhadap kondisi pengguna. Akan tetapi, keberagaman literasi digital masyarakat dan tantangan komunikasi daring masih menjadi faktor yang mempengaruhi kualitas empati layanan secara keseluruhan. Oleh karena itu, penguatan pada aspek penyederhanaan informasi, konsistensi komunikasi petugas, serta peningkatan literasi digital masyarakat menjadi langkah strategis untuk memperkuat orientasi pelayanan yang benar-benar berpusat pada kebutuhan pengguna.

## **Kesimpulan**

Penelitian ini menyimpulkan bahwa kualitas layanan administrasi kependudukan PAKSEMMOK di Kabupaten Kudus secara umum berada dalam kategori baik berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Secara struktural dan prosedural, layanan

telah berjalan sesuai standar pelayanan dengan target penyelesaian maksimal 1 x 24 jam pada hari kerja, didukung integrasi sistem nasional yang menjamin keamanan dan kepastian hukum dokumen, serta keberadaan operator khusus dan fasilitas helpdesk yang memperkuat konsistensi dan daya tanggap. Namun demikian, temuan penelitian mengungkapkan bahwa kualitas layanan digital tidak hanya ditentukan oleh kepatuhan prosedural, melainkan juga oleh stabilitas sistem dan pengalaman pengguna, mengingat gangguan teknis saat pemeliharaan, keterbatasan fitur seperti batas ukuran unggah dokumen yang tidak disertai keterangan jelas, serta variasi literasi digital masyarakat masih mempengaruhi persepsi terhadap konsistensi, kecepatan respons, dan rasa aman penggunaan layanan. Oleh karena itu, untuk menjawab tujuan penelitian dalam menganalisis dan meningkatkan kualitas layanan dari PAKSEMMOK, diperlukan penguatan manajemen komunikasi digital melalui penyediaan informasi eksplisit mengenai batasan teknis sistem seperti ukuran dan format unggah dokumen, optimalisasi fitur panduan pengguna interaktif agar masyarakat dengan beragam literasi digital dapat mengakses layanan secara mandiri, penguatan konsistensi standar komunikasi daring antara petugas melalui pembinaan berkelanjutan, serta pemfokusan strategi peningkatan kualitas layanan pada aspek lokal seperti penyederhanaan informasi, penguatan edukasi publik, dan pengelolaan ekspektasi masyarakat terhadap karakteristik layanan digital berbasis jam kerja administratif. Untuk mengatasi kesenjangan harapan masyarakat terhadap pelayanan yang responsif di luar jam kerja, diperlukan penerapan fitur auto-reply pada kanal komunikasi helpdesk yang secara otomatis memberikan informasi bahwa pertanyaan akan direspon pada jam kerja berikutnya, sehingga masyarakat tetap memperoleh kepastian meskipun tidak mendapatkan respon langsung. Upaya tersebut diharapkan mendukung peningkatan kualitas layanan administrasi kependudukan berbasis elektronik secara berkelanjutan sekaligus memperkuat kepercayaan terhadap transformasi digital pelayanan publik di Kabupaten Kudus.

Penelitian ini memiliki keterbatasan, antara lain penggunaan pendekatan kualitatif deskriptif sehingga belum mampu mengukur kualitas layanan secara kuantitatif, serta cakupan lokasi yang terbatas pada Kabupaten Kudus sehingga hasilnya belum dapat digeneralisasi secara luas. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk menggunakan pendekatan kuantitatif atau metode campuran (*mixed methods*) guna memperoleh pengukuran kualitas layanan digital yang lebih komprehensif. Selain itu, penelitian lanjutan dapat dilakukan pada wilayah yang berbeda atau melalui studi komparatif antar-daerah untuk memperoleh pemahaman yang lebih luas mengenai variasi implementasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital.

## Referensi

- Abou Hashish, E. A. (2025). Compassion through technology: Digital empathy concept analysis and implications in nursing. In *Digital Health* (Vol. 11). SAGE Publications Inc. <https://doi.org/10.1177/20552076251326221>
- Algifari. (2016). *Mengukur Kualitas Layanan*. Kurnia Kalam Semesta.
- Anggraeni, D. A., & Mursyidah, L. (2025). Service Quality Evaluation: The Empathy Gap in Ngampelsari Village Administration. *Indonesian Journal of Public Policy Review*, 26(2). <https://doi.org/10.21070/ijppr.v26i2.1446>
- Bilan, Y., Mishchuk, H., Samoliuk, N., & Bilan, Y. (2023). Digital Skills of Civil Servants: Assessing Readiness for Successful Interaction in e-society. *Acta Polytechnica Hungarica*, 20(3), 155–172.
- Daraba, D., Salam, R., Dharma Wijaya, I., Baharuddin, A., & Sunarsi, D. (2023). Membangun Pelayanan Publik Yang Inovatif Dan Efisien Di Era Digital Di Indonesia Building Innovative And Efficient Public Services In The Digital Age In Indonesia. *PALLANGGA PRAJA*, 5 No 1.
- Diasyifa Herlambang, S., Shinta Nurlita, D., & Yuningsih Yani, N. (2025). Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Berdasarkan Teori Servqual Di Desa Cimekar Kabupaten Bandung. *NUSANTARA: Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial*, 12(8). <https://doi.org/10.31604/jips.v12i8.2025>
- Engka, M. (2023). Kualitas Pelayanan Publik Aparatur PEMERINTAH KECAMATAN LANGOWAN TIMUR KABUPATEN MINAHASA. *Unsrat*.
- Hadiana I, N. S. M. (2023). Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai (Studi Kasus Penggunaan Aplikasi Sistem Layanan Administrasi Kependudukan Warga Secara Online (SILAWO)). *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research*, Volume 3 Nomor 4. : <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>
- Haniifah Rihadatulsyani, Rachmawati Novaria, & Adi Soesiantoro. (2024). Analisis Kualitas Pelayanan Online Pendaftaran Administrasi Kependudukan (Poedak) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik. *Desentralisasi : Jurnal Hukum, Kebijakan Publik, Dan Pemerintahan*, 2(1), 147–174. <https://doi.org/10.62383/desentralisasi.v2i1.418>
- Hanum Nur'aini, M., & Fitriana, K. N. (2023). Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Aplikasi Dukcapil Smart di Disdukcapil Kabupaten Bantul. *Journal of Public Policy and Administration Research*, 01 No 05. <https://journal.student.uny.ac.id/index.php/joppar>
- Haryadi, W., & Rahayu, S. (2024). Analisis Penerapan Sistem Layanan Administrasi Kependudukan Online (SILAMO). <http://ejournal.unma.ac.id/index.php/entrepreneur>
- Janssen, M., Rana, N. P., Slade, E. L., & Dwivedi, Y. K. (2023). Trustworthiness of digital government services: deriving a comprehensive theory through

- interpretive structural modelling. *Public Management Review*, 20(5), 647–671.  
<https://doi.org/10.1080/14719037.2017.1305689>
- Kurniawan, S., & Indahyanti, N. R. (2025). *Inovasi Dukcapil Go Online Sebagai Wujud Perkembangan Era Digitalisasi Pada Layanan Administrasi Kependudukan di Kota Probolinggo* (Vol. 3, Number 1).
- Lase A, & Pane S. (2024). Efektivitas Pelayanan Administrasi Online Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai. *JURNAL AJUDAN*, Vol. 2 No. 1.
- Lestari R A. (2019). Reformasi Birokrasi Sebagai Pelayan Publik. *Jurnal Dinamika Governance FISIP UPN "Veteran" Jatim*, Volume 9 Nomor 1.
- Mahakrisna Giri Prawira<sup>1</sup>, A. C. D. P. A. P. P. (2023). *IMPLEMENTASI SISTEM PEMERINTAHAN BERBASIS ELEKTRONIK DI PEMERINTAH KABUPATEN TABANAN*.
- Milanda, O., Almira, N., & Malik, G. A. (2024). Besarnya Pertumbuhan Angka Penduduk Indonesia (Overpopulation) Dalam Perspektif Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan. *JME: Journal of Multidiscipline & Equality Vol.1 No.2 July-December2024* *JME: Journal of Multidiscipline & Equality*, 1 No 2.
- Nurlaila, N., Nurhasanah, N., & Bima, S. (2024). Transformasi Digital Pelayanan Publik: Tantangan dan Prospek dalam Implementasi E-Government di Kabupaten Bima Zuriatin Zuriatin STKIP Taman Siswa Bima. In *Public Service And Governance Journal* (Vol. 5, Number 2).
- Nurmiati, Samsu Al Kafiah, & Irwan A. (2022). Transparansi Dan Akuntabilitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Palu. *Jurnal Ilmiah Clean Government*, Vol. 5, No. 1.
- Oriza, N., Kusumadewi, R., & Abdal. (2022). Penerapan E-Government Melalui Aplikasi Layanan Sitepak Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi. *Jurnal DIALEKTIKA : Jurnal Ilmu Sosia*, Vol 20 No. 3.
- Pamungkas, L. D., & Fitriati, R. (2019). *Best Practice Pelayanan Administrasi Kependudukan Kabupaten Kudus*. 1(2).
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan Dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk Dan Pencatatan Sipil, Pub. L. 108. Retrieved [www.peraturan.go.id](http://www.peraturan.go.id)
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, Pub. L. 95 (2018).  
<https://peraturan.bpk.go.id/Details/96913/perpres-no-95-tahun-2018>
- Rahmat R, P. R. (2023). Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Online Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Garut. *Jurnal Pembangunan Dan Kebijakan Publik*, Vol. 14; No. 02, 25–44.

- Setiawan, A., Agnessya, A., & Febriansyah Rokhmat, D. (2024). Optimalisasi Layanan Administrasi Kependudukan: Evaluasi Kualitas Pelayanan Pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Cimahi Tahun 2023. *Jurnal Noken: Ilmu-Ilmu Sosial*, 10(2), 337–350. <https://doi.org/10.33506/jn.v10i2.3636>
- Shinde, S., Koleshwar, P., Gupta, A., & Hingmire, K. (2025). E-Governance through Technology: A Digital Platform for Local Grievances. *International Journal of Engineering Research & Technology (IJERT)*, 14(11). <https://www.ijert.org/>
- Sinollah, & Masruro. (2019). Pengukuran Kualitas Pelayanan (Servqual ± Parasuraman) Dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Toko Mayang Collection cabang Kepanjen). *Jurnal Dialektika*, (1).
- Sisdiyantoro, K. (2019). ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA DALAM MENGGUNAKAN JASA KONSTRUKSI CV AINI MAULANA KEDIRI (Vol. 1, Number 1).
- Sudirman, F. A. (2025). From E-Government to Digital Governance: A Bibliometric Analysis of Public Sector Digital Transformation (2012–2025). *NeoRespublica : Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 7(1), 143–158. <https://doi.org/10.52423/neores.v7i1.1258>
- Syamsidar, Tri Haryanto, A., & Winduro, W. (2024). *Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta Tahun 2024 (Quality of Service in Making Population Administration at the Population and Civil Registration Service of Surakarta City in 2024)*.
- Triana R A, Herawati N, & Marlina N. (2023). *Penerapan Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Sepenuh Hati Melayani Masyarakat Secara Online Di Kabupaten Kudus (Paksemmok) Tahun 2023*.
- Undang-undang (UU) Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, Pub. L. 23 (2006).
- Undang-undang (UU) Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, Pub. L. 24 (2013). <https://peraturan.bpk.go.id/Details/38985/uu-no-24-tahun-2013>
- Widagdhaprasana, M., Sukarno, A. W., & Suci, P. (2025). Menuju Pelayanan Digital Berkualitas: Survei Persepsi Masyarakat terhadap Pelayanan Digital Pemerintah Kota Yogyakarta Tahun 2024. *Jurnal ISO: Jurnal Ilmu Sosial, Politik Dan Humaniora*, 5(1), 15. <https://doi.org/10.53697/iso.v5i1.2274>