

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DERAI HARU DALAM MEMPERMUDAH ADMINISTRASI PASCA PERCERAIAN DI KOTA PROBOLINGGO (STUDI PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PROBOLINGGO)

Siti Marwiyah¹⁾, Mastina Maksin²⁾, Vadhea Nuraliza³⁾

^{1,2,3)} Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Panca
Marga Probolinggo, Indonesia

Abstrak

Studi ini bertujuan untuk mengkaji kualitas layanan inovasi "Derai Haru" yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kota Probolinggo dalam mempermudah tata kelola administrasi setelah perceraian. Inovasi ini disusun untuk mempermudah tahapan perubahan status kependudukan bagi orang yang baru bercerai, menyediakan layanan terpadu untuk penerbitan akta perceraian, Kartu Keluarga (KK), dan Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP-el). Studi ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pengumpulan data melalui wawancara mendalam, pengamatan, dan dokumentasi. Informan penelitian terdiri dari staf Dispendukcapil, hakim Pengadilan Agama, dan masyarakat yang telah memanfaatkan layanan Derai Haru. Analisis data dilakukan dengan menggunakan kerangka teori kualitas pelayanan publik dari Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, yang mencakup dimensi tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Selain itu, digunakan pula teori manajemen administrasi dari Henri Fayol yang meliputi 14 prinsip manajemen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi Derai Haru telah memberikan kontribusi positif dalam mempermudah administrasi pasca perceraian, dilihat dari peningkatan efisiensi, transparansi, dan kemudahan akses layanan. Dimensi tangible terpenuhi dengan ruang pelayanan yang nyaman dan lokasi strategis. Dimensi reliability tercermin dari standar pelayanan yang jelas dan terukur. Dimensi responsiveness terlihat dari upaya petugas dalam merespons kebutuhan masyarakat dengan cepat. Dimensi assurance ditunjukkan dengan komunikasi yang baik dan pelayanan yang tepat waktu. Dimensi empathy diwujudkan melalui pendekatan personal dan pemahaman terhadap kebutuhan emosional masyarakat.

Kata Kunci: Administrasi Pasca Perceraian, Derai Haru, Inovasi Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan.

Abstract

This study aims to assess the service quality of the "Derai Haru" innovation implemented by the Probolinggo City Population and Civil Registration Office (Dispendukcapil) in facilitating administrative governance after divorce. This innovation was designed to simplify the stages of changing civil status for newly divorced people, providing integrated services for the issuance of divorce certificates, family cards (KK), and electronic identity cards (KTP-el). This study used a descriptive qualitative method with data collection through in-depth interviews, observation, and documentation. Research informants consisted of Dispendukcapil staff, Religious Court judges, and community members who have utilized the Derai Haru service. Data analysis was carried out using the theoretical framework of public service quality from Parasuraman, Zeithaml, and Berry, which includes the dimensions of tangible,

reliability, responsiveness, assurance, and empathy. In addition, the theory of m is also used.

Keywords: *Post-Divorce Administration, Derai Haru, Public Service Innovation, Service Quality.*

PENDAHULUAN

Perceraian dapat menjadi faktor yang memengaruhi kualitas dan potensi sumber daya manusia (SDM). Dampak dari perceraian sering kali menyentuh aspek sosial dan ekonomi individu yang terlibat, yang kemudian berpengaruh pada kinerja mereka di tempat kerja serta kontribusinya terhadap pembangunan. Perceraian dapat mengubah struktur keluarga dan mempengaruhi kesejahteraan psikologis seseorang, yang selanjutnya berdampak pada produktivitas dan kemampuan mereka untuk berfungsi secara efektif dalam masyarakat maupun di lingkungan kerja oleh Oleh karena itu, sangat penting untuk memperhatikan aspek sosial dan psikologis dalam pengelolaan SDM, guna mendukung pemulihan serta pengembangan potensi individu yang terdampak, termasuk mereka yang menghadapi perceraian.

“Perceraian adalah proses hukum yang mengakhiri sebuah pernikahan, yang secara resmi memisahkan dua individu yang telah menikah” (Hasanah U, 2020:3). Perceraian menurut kamus besar bahasa Indonesia maknanya berpisah antara suami dan istri, yang mana kata “berpisah” itu sendiri bermakna menceraikan atau mengakhiri ikatan/ kedudukan sebagai suami dan istri. Alur perceraian itu sendiri adalah suatu kejadian yang penuh kesulitan bagi perseorangan dan sanak saudara.

Dalam beberapa waktu terakhir, perceraian selalu menjadi masalah serius dalam setiap rumah tangga. Perpindahan antara suami dan istri seringkali terjadi karena beberapa faktor. Faktor utama penyebab perceraian adalah karena kasus kekerasan dalam rumah tangga (KDRT) dan juga faktor ekonomi. Di Kota Probolinggo, masalah perceraian menjadi perhatian yang cukup besar, terutama dengan adanya peningkatan angka perceraian dalam beberapa tahun terakhir. Fenomena ini tidak hanya mencerminkan persoalan dalam hubungan antar pasangan, tetapi juga

dapat menjadi tanda adanya perubahan sosial yang berlangsung di masyarakat.

Di Kota Probolinggo, angka perceraian terbilang masih tinggi terhitung sejak Januari sampai Juli 2024. Pengadilan agama Kota Probolinggo menangani 80% kasus perceraian pada tahun 2024. Dari total 796 kasus perceraian yang diajukan, sebanyak 411 kasus berhasil dikabulkan. Jumlah ini diperkirakan meningkat signifikan dibandingkan dengan beberapa tahun sebelumnya. Berdasarkan data pengadilan agama kota probolinggo. Lebih detailnya, dalam tujuh bulan awal tahun 2024, tercatat 471 permohonan cerai gugat, 97 permohonan cerai talak, dan 34 pembatalan gugatan. Total permohonan perpisahan ini bertambah jika dibandingkan dengan tahun 2023, yang mencatat 671 perkara perpisahan, dengan detail 361 talak dan 151 gugatan cerai (dikutip dari <http://persbhayangkari.id>, 2024).

Perceraian bisa membawa dampak yang signifikan baik secara sosial maupun psikologis, karena melibatkan perubahan besar dalam kehidupan pribadi serta hubungan sosial seseorang. Secara psikologis, individu yang bercerai sering kali merasakan kesedihan, kebingungan, dan kehilangan. Perasaan seperti stres, kecemasan, atau bahkan depresi bisa muncul sebagai akibat dari rasa gagal atau ketidakmampuan untuk mempertahankan hubungan yang telah terjalin lama. Mereka juga bisa merasa kehilangan arah, terutama jika perceraian tersebut disertai dengan ketegangan atau konflik yang mempengaruhi rasa percaya diri. Selain itu, perceraian sering kali menimbulkan perasaan marah atau benci terhadap mantan pasangan, terutama jika ada pengkhianatan atau ketidakjujuran. Emosi-emosi ini bisa memperlambat proses pemulihan dan merusak hubungan sosial yang ada.

Dampak sosial perceraian juga sangat terasa. Orang yang bercerai akan merasakan perubahan dalam hubungan sosial mereka, seperti kehilangan status sosial atau perubahan dalam cara orang lain memperlakukan mereka. Lingkungan sosial yang sebelumnya mendukung bisa menjadi lebih terbatas, dan mereka bisa merasa tidak diterima atau

bahkan di jauhi, terutama jika perceraian dianggap negatif oleh masyarakat sekitar. Perubahan ini bisa memperburuk perasaan kesepian dan ketidakpastian. Meskipun perceraian dapat memberikan dampak yang besar, banyak individu yang dapat tumbuh dan belajar dari pengalaman tersebut. “Dalam perspektif sosiologi, perceraian dapat mempengaruhi peran gender dalam Masyarakat” (Clara, E, 2020,9-11).

Seperti, wanita yang sebelumnya bergantung pada pasangan mereka akan menjadi lebih mandiri secara finansial dan sosial setelah perceraian. Di sisi lain, pria akan menghadapi pergeseran dalam peran mereka sebagai pencari nafkah atau *figur otoritas*. Dan jika dilihat dari perspektif komunikasi, perceraian juga melibatkan komunikasi dengan pihak-pihak ketiga seperti keluarga, teman, atau mediator yang dapat membantu dalam proses penyelesaian konflik, seperti hak asuh anak atau pembagian harta. Di sini, komunikasi yang efektif sangat dibutuhkan agar masing-masing pihak dapat menyampaikan perasaan dan kebutuhan mereka dengan jelas tanpa menambah ketegangan. Setelah perceraian, komunikasi tetap menjadi faktor penting dalam hubungan antara mantan pasangan, terutama jika mereka memiliki anak. Komunikasi pasca-cerai yang sehat dan terbuka akan sangat mempengaruhi proses *co-parenting*, yang dapat berdampak besar pada kesejahteraan anak-anak dan hubungan antar mantan pasangan.

Menimbang bahwa layanan terkait surat cerai adalah layanan yang sangat krusial bagi khalayak. Maka dari itu, ini adalah kewajiban Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terutama di Kota Probolinggo untuk mampu memberikan layanan yang mumpuni dan terbaik dilengkapi dengan terobosan baru dan juga metode baru agar memperlancar pengurusan berkas perceraian bagi warga Kota Probolinggo guna mendukung keamanan hukum serta memperoleh layanan umum lainnya. Dalam perkembangan saat ini, masyarakat menuntut agar pemerintah Kota Probolinggo bisa memberikan pelayanan yang tidak berbelit-belit, dan cepat terselesaikan. Prosedur standar pelayanan yang baik, cepat, mudah merupakan kunci

utama dalam memberikan pelayanan publik.

Namun pada kenyataannya, banyak masyarakat yang masih kurang puas terhadap pelayanan yang pemerintah berikan (Fauzia, & Munawaroh, S, 2024). Menurut hasil observasi sementara oleh penulis menyatakan, pengurusan administrasi di Probolinggo umumnya melalui prosedur yang cukup rumit karena kurangnya informasi yang jelas dari pihak terkait. Selain itu, proses pengurusan juga seringkali memerlukan waktu yang lama akibat antrian yang panjang dan mengakibatkan ketidakpuasan dalam pelayanan yang diperoleh masyarakat. Hal ini dapat menyebabkan masalah tambahan bagi individu yang sudah dalam keadaan emosional yang sulit. Pasca perceraian, yang bersangkutan harus menghadapi berbagai urusan administrasi, seperti pengurusan akta perceraian, perubahan status di dokumen kependudukan, dan pengaturan hak asuh anak. Namun, proses ini sering kali terhambat oleh birokrasi yang rumit dan kurangnya informasi yang jelas. Dalam konteks ini, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kota Probolinggo merupakan salah satu pelaksana pelayanan administrasi publik yang memiliki tanggung jawab untuk menyediakan layanan yang tidak hanya cepat tetapi juga empatik.

Untuk menangani serta menjawab permasalahan yang terjadi di atas muncullah inovasi pelayanan publik yaitu Derai Haru. Inovasi Derai Haru adalah (Dokumen akta perceraian, Kartu Keluarga, dan KTP El baru) yang dibuat oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Probolinggo dihadirkan sebagai sebuah solusi dari permasalahan tersebut, yang mana inovasi ini merupakan sebuah inovasi layanan yang bekerjasama dengan pengadilan agama Kota Probolinggo, tentang penerbitan kartu keluarga dan KTP elektronik pasca perceraian. Pelayanan ini sudah ada sejak tahun 2022 dan akan terus dioptimalisasikan hingga sekarang. Pelayanan ini juga sudah mengikuti perkembangan zaman karena sudah menggunakan teknologi yang bisa diakses dimana saja dan kapan saja melalui link “(<https://siak.probolinggokota.go.id/>)”.

Inovasi Derai Haru dikembangkan sebagai solusi untuk

mempermudah proses administrasi pasca perceraian setelah terbit akta cerai, pada saat yang bersamaan yang bersangkutan bisa langsung mengurus dokumen administrasi kependudukan, berupa Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk elektroniknya, yang berubah status dari kawin menjadi cerai hidup. Inovasi ini bertujuan untuk menyederhanakan prosedur, menyediakan informasi yang mudah diakses, serta memberikan dukungan moral dan emosional bagi individu yang terdampak untuk segera membuka lembaran baru di kehidupannya setelah perceraian.

Penggunaan teknologi akan mempermudah untuk meraih suatu keterangan yang bersifat terbuka kepada khalayak ramai, di samping itu keberadaan teknologi sanggup meningkatkan daya guna, kelincahan dan sebaran terhadap penyampaian serta keringanan informasi (Prabowo, S., & Eldo, 2021). Inovasi ini juga diluncurkan bermaksud untuk mengubah pandangan masyarakat tentang pelayanan dokumen perceraian yang selama ini berbelit-belit dan lama. Dengan mengintegrasikan teknologi dan pendekatan layanan yang lebih manusiawi, Derai Haru diharapkan dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan publik di bidang administrasi kependudukan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk menarasikan dan mendeskripsikan suatu kondisi yang terjadi pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Probolinggo. Peneliti menggunakan data kualitatif dalam penelitian deskriptif ini, yang menyajikan informasi sesuai dengan kondisi nyata dan memberikan gambaran objektif tentang situasi yang sedang diteliti dan dianalisis. “Penelitian kualitatif sendiri adalah penelitian yang tidak mengandalkan statistik dalam memperoleh temuan, melainkan menggunakan pendekatan induktif. Pendekatan ini juga dikenal sebagai penelitian naturalistik karena berfokus pada kondisi yang ada di lapangan” (M. R. Fadli, 2021: 89). Dalam studi kualitatif, penyelidik berperan sebagai perangkat pokok, yang

menentukan titik berat penelitian, menyeleksi pemberi informasi untuk sumber data, mengumpulkan dan mengevaluasi mutu data, mengkajinya, serta menyusun intisari berdasarkan hasil yang didapatkan. Data yang digunakan dalam studi ini berupa data penjelasan, seperti kalimat, foto, atau rekaman suara, yang menunjukkan kondisi sesungguhnya sesuai dengan situasi yang sedang terjadi di lokasi penelitian.

“Penelitian kualitatif adalah metode yang digunakan untuk mengeksplorasi, menggambarkan, menjelaskan, dan mengidentifikasi ciri-ciri atau keistimewaan dari pengaruh sosial yang sulit dijelaskan, diukur, atau digambarkan dengan pendekatan kuantitatif” (Abdussamad, H. Z., 2021:3-4).

Sasaran utama studi kualitatif adalah untuk memahami gejala yang terjadi di masyarakat secara mendalam dengan cara mengumpulkan data secara menyeluruh dan detail. Ini menandakan bahwa kualitas studi sangat bergantung pada kedalaman dan kelengkapan data yang terkumpul. Kian detail dan saksama data yang diperoleh, kian baik kualitas studi yang dihasilkan. Oleh karena itu, penelitian kualitatif seringkali melibatkan jumlah objek yang lebih sedikit, dengan fokus pada kedalaman data, bukan kuantitasnya.

PEMBAHASAN

Dalam penelitian ini, pendekatan teori yang digunakan untuk menganalisis judul skripsi "Analisis Kualitas Pelayanan Derai Haru Dalam Mempermudah Administrasi Pasca Perceraian Di Kota Probolinggo (Studi Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Probolinggo)" adalah teori penilaian kualitas pelayanan publik yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, dan teori manajemen dalam administrasi dari Fayol.

Teori penilaian kualitas pelayanan publik ini menjadi dasar analisis dalam penelitian ini. Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, terdapat lima indikator yang mempengaruhi penilaian kualitas pelayanan publik.

Indikator-indikator ini terlihat dalam kualitas pelayanan publik yang diterapkan dalam kebijakan pelayanan Derai Haru untuk mempermudah administrasi pasca perceraian di Kota Probolinggo, yang mencakup:

1. Dimensi *Tangible* (Bukti Fisik)

Analisis kualitas layanan Derai Haru di Kota Probolinggo, khususnya di Dispendukcapil, menunjukkan bahwa teori dari Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, dengan dimensi pertama yaitu *tangible* atau aspek fisik sangat memengaruhi kepuasan masyarakat. Ruang pelayanan dirancang cukup nyaman, luas, bersih, dan dilengkapi fasilitas pendukung yang memadai. Lokasinya strategis, mudah dijangkau, serta sistem antreannya tertata dengan baik, sehingga memudahkan masyarakat saat berkunjung. Pemanfaatan teknologi informasi juga mendukung proses layanan agar berjalan lebih cepat dan efisien.

Dari sisi masyarakat, ruang tunggu yang nyaman serta sikap informatif petugas memberikan kesan positif. Meski antrean kadang panjang di jam sibuk, petugas tetap bekerja sigap dan komunikatif. Beberapa warga mengusulkan penambahan petugas atau perluasan ruang tunggu untuk mengurangi kepadatan. Secara umum, masyarakat menilai layanan Dispendukcapil cukup baik. Meski begitu, peningkatan dalam hal kecepatan layanan dan ketersediaan petugas saat ramai diharapkan dapat segera direalisasikan agar proses administrasi pasca perceraian menjadi lebih efektif dan menyenangkan.

2. Dimensi *Reliability* (Kehandalan)

Hasil wawancara menunjukkan bahwa dimensi *reliability* atau kehandalan dalam pelayanan Derai Haru di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Probolinggo diterapkan dengan baik. Pelayanan dianggap konsisten dan dapat diandalkan berkat standar operasional yang jelas, memudahkan masyarakat memahami alur administrasi

pasca perceraian dan mengurangi kebingungan dalam pengurusan dokumen. Petugas dilatih untuk mengikuti prosedur yang ditetapkan, dengan evaluasi berkala untuk memastikan konsistensi. Ini sejalan dengan indikator *reliability* dari model *servqual*, yang menekankan pentingnya layanan yang akurat, tepat waktu, dan dapat dipercaya. Panduan layanan dan komunikasi informatif mencerminkan upaya institusi dalam membangun kepercayaan publik.

Sebagian besar masyarakat puas dengan kejelasan informasi dan alur pelayanan, meskipun ada kendala minor seperti perlunya penyederhanaan informasi dan peningkatan sosialisasi agar semua lapisan masyarakat dapat memahami prosedur dengan lebih mudah. Secara keseluruhan, inovasi Derai Haru dianggap positif dalam meningkatkan kehandalan layanan publik. Pelayanan terstandar dan komitmen petugas untuk memberikan layanan tepat waktu menunjukkan penerapan dimensi *reliability* sesuai teori Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, meskipun masih ada ruang untuk perbaikan yang lebih inklusif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

3. Dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan)

Kualitas pelayanan Derai Haru dalam mempermudah administrasi pasca perceraian di Kota Probolinggo, khususnya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, menunjukkan pentingnya dimensi *responsiveness* atau ketanggapan dalam memberikan layanan yang efisien dan akurat. Pegawai berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat, dilatih untuk mendengarkan dan memahami keinginan masyarakat agar dapat memberikan solusi yang cepat dan tepat. Hal ini sejalan dengan teori Parasuraman, Zeithaml, dan Berry yang menekankan pentingnya kemampuan layanan untuk merespons permintaan pelanggan dengan cepat.

Masyarakat yang menerima pelayanan umumnya merasa puas dengan ketanggapan pegawai, meskipun ada beberapa masukan

mengenai perlunya peningkatan dalam kecepatan dan aksesibilitas informasi. Beberapa penerima layanan mengakui bahwa meskipun pegawai cukup membantu, terkadang mereka harus menunggu lebih lama untuk mendapatkan jawaban. Secara keseluruhan, pelayanan yang responsif dianggap sebagai aspek positif dari inovasi Derai Haru, yang berkontribusi pada kemudahan proses administrasi pasca perceraian dan mencerminkan upaya untuk memenuhi harapan masyarakat.

4. Dimensi Assurance (Jaminan)

Layanan Derai Haru dalam memudahkan administrasi pasca perceraian di Kota Probolinggo menekankan pentingnya dimensi *assurance* atau jaminan dalam memastikan pelayanan yang efisien dan akurat. Hasil wawancara menunjukkan bahwa komunikasi yang baik antara petugas dan masyarakat menjadi kunci dalam memberikan pelayanan berkualitas. Petugas dilatih untuk memberikan informasi yang akurat dan mendengarkan kebutuhan masyarakat, sehingga mereka merasa dihargai dan dipahami. Hal ini sejalan dengan teori Parasuraman, Zeithaml, dan Berry yang menekankan pentingnya jaminan dalam membangun kepercayaan pelanggan.

Masyarakat yang menerima pelayanan umumnya merasa puas dengan komunikasi yang baik dan penjelasan yang jelas dari petugas, meskipun ada beberapa masukan mengenai waktu tunggu yang terkadang lebih lama dari yang diharapkan. Meskipun pelayanan dianggap baik, masih ada ruang untuk perbaikan dalam hal efisiensi waktu dan aksesibilitas informasi. Secara keseluruhan, inovasi Derai Haru dianggap sebagai langkah positif dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, dengan fokus pada komunikasi yang efektif dan pelayanan yang tepat waktu, meskipun perlu ditingkatkan agar masyarakat dapat merasakan manfaat penuh dari layanan yang diberikan.

5. Dimensi *Empathy* (Empati)

Kualitas layanan Derai Haru dalam memudahkan administrasi pasca perceraian di Kota Probolinggo menekankan pentingnya dimensi empati dalam memberikan pelayanan yang cepat dan akurat. Hasil wawancara menunjukkan bahwa petugas berusaha memperlakukan masyarakat dengan baik dan penuh perhatian, memahami bahwa setiap individu memiliki kebutuhan yang berbeda, terutama dalam situasi sensitif. Hal ini sejalan dengan teori Parasuraman, Zeithaml, dan Berry yang menekankan pentingnya empati dalam menciptakan pengalaman positif bagi masyarakat.

Masyarakat yang menerima pelayanan umumnya merasa dihargai dan didengarkan, meskipun ada masukan mengenai perlunya peningkatan kepekaan petugas terhadap situasi emosional, terutama dalam konteks perceraian. Secara keseluruhan, inovasi Derai Haru dianggap sebagai langkah positif dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, dengan fokus pada perhatian dan pemahaman terhadap kebutuhan masyarakat. Namun, masih ada ruang untuk perbaikan dalam hal meningkatkan kepekaan petugas agar pelayanan dapat lebih optimal dan menyentuh.

Di samping itu, penelitian ini turut menggunakan teori dari Fayol sebagai teori pendukung, yang mengemukakan 14 prinsip manajemen dalam konteks administrasi. Prinsip-prinsip tersebut tercermin dalam mutu pelayanan publik yang diimplementasikan melalui kebijakan Derai Haru, yang bertujuan untuk menyederhanakan proses administrasi setelah perceraian di Kota Probolinggo, antara lain meliputi:

1. Pembagian Kerja

Kota Probolinggo menyoroti pentingnya administrasi pasca perceraian sehingga dispenduk capil membuat program pelayanan Derai Haru dalam mempermudah segala administrasi pasca perceraian, dalam pelayanan ini tentunya sangat penting terkait pembagian kerja yang efektif dalam memberikan layanan yang cepat

dan akurat. Hasil wawancara menunjukkan bahwa penempatan pegawai dilakukan dengan mempertimbangkan latar belakang pendidikan, pengalaman, dan keahlian teknis masing-masing individu. Hal ini sejalan dengan prinsip-prinsip manajemen Fayol yang menekankan pentingnya spesialisasi dalam pembagian kerja untuk meningkatkan efisiensi.

Masyarakat yang menerima pelayanan merasakan dampak positif dari penempatan pegawai yang sesuai, dengan banyak yang mengakui bahwa petugas menunjukkan profesionalisme dan pemahaman yang baik terhadap tugas mereka. Respons positif ini mencerminkan bahwa pembagian kerja di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil berjalan dengan baik, mendukung kualitas pelayanan Derai Haru. Secara keseluruhan, pendekatan ini tidak hanya meningkatkan efisiensi, tetapi juga memastikan bahwa masyarakat mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan mereka.

2. Otoritas

Administrasi pasca perceraian di Kota Probolinggo dapat lebih mudah karena adanya mutu pelayanan Derai Haru, yang menyoroti pentingnya otoritas dan pengawasan dalam menyediakan layanan yang efisien dan akurat. Hasil wawancara menunjukkan bahwa pengawasan dilakukan secara berjenjang, mulai dari kepala bidang hingga evaluasi berkala, dengan sistem monitoring kinerja pegawai yang terintegrasi. Hal ini sejalan dengan prinsip-prinsip manajemen Fayol yang menekankan pentingnya pengawasan dan kontrol dalam organisasi untuk memastikan bahwa prosedur dijalankan sesuai standar.

Beberapa masyarakat yang menerima pelayanan merasakan dampak positif dari pengawasan yang ketat, dengan banyak yang mengakui bahwa petugas bekerja secara profesional dan responsif terhadap masalah yang muncul. Persepsi ini mencerminkan bahwa kontrol yang baik dari otoritas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil berkontribusi pada kecepatan dan kualitas pelayanan. Secara keseluruhan, pengendalian yang efektif menjadi kunci utama dalam

mempermudah administrasi pasca perceraian, memastikan bahwa pelayanan tetap optimal dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

3. Disiplin

Mutu layanan Derai Haru dalam mempermudah administrasi pasca perceraian di Kota Probolinggo menyoroti pentingnya disiplin dalam memberikan pelayanan yang responsif dan akurat. Hasil wawancara menunjukkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menerapkan langkah-langkah yang jelas untuk menangani pelanggaran, termasuk evaluasi dan pemberian sanksi jika diperlukan. Hal ini sejalan dengan prinsip-prinsip manajemen Fayol yang menekankan pentingnya disiplin sebagai salah satu elemen fundamental dalam organisasi untuk mencapai efisiensi dan efektivitas.

Masyarakat yang menerima pelayanan juga menekankan pentingnya kedisiplinan pegawai dalam menjaga kualitas layanan. Mereka percaya bahwa tindakan tegas terhadap pelanggaran akan mendorong pegawai untuk mematuhi aturan dan prosedur yang ada. Secara keseluruhan, disiplin dianggap sebagai faktor kunci dalam memastikan pelayanan yang baik dan memuaskan bagi masyarakat, menciptakan lingkungan kerja yang produktif dan responsif terhadap kebutuhan publik. Dengan demikian, penerapan disiplin yang konsisten di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan Derai Haru.

4. Kesatuan Komando

Analisis kualitas terhadap mutu pelayanan program Derai Haru dalam mempermudah administrasi pasca perceraian di Kota Probolinggo menekankan pentingnya kesatuan komando dalam penyampaian layanan yang efisien dan akurat. Hasil wawancara menunjukkan bahwa pengawasan dan koordinasi antara atasan dan pegawai berjalan dengan baik, di mana atasan memiliki kewenangan untuk mengawasi dan memberikan arahan yang jelas. Hal ini sejalan dengan prinsip-prinsip manajemen Fayol yang menekankan pentingnya kesatuan komando sebagai elemen kunci dalam organisasi untuk

mencapai tujuan secara efektif.

Masyarakat yang menerima pelayanan merasakan dampak positif dari struktur pengawasan yang efektif, dengan petugas yang bekerja secara disiplin dan responsif terhadap masalah yang muncul. Persepsi ini mencerminkan bahwa kesatuan komando yang terjalin dengan baik mendukung kelancaran proses administrasi, memastikan bahwa pelayanan tetap cepat dan sesuai dengan prosedur. Secara keseluruhan, penerapan kesatuan komando di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan *Derai Haru*, menciptakan lingkungan kerja yang produktif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

5. Kesatuan Arah

Kualitas terhadap mutu layanan *Derai Haru* dalam mempermudah administrasi pasca perceraian di Kota Probolinggo menekankan pentingnya kesatuan arah dalam memberikan pelayanan yang efisien dan akurat. Hasil wawancara menunjukkan bahwa komunikasi yang efektif mengenai tujuan dan arah organisasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil berjalan dengan baik, di mana pegawai mendapatkan informasi yang jelas melalui rapat, email, dan papan pengumuman. Hal ini sejalan dengan prinsip-prinsip manajemen Fayol yang menekankan pentingnya perencanaan dan pengorganisasian untuk mencapai tujuan bersama.

Masyarakat penerima pelayanan *derai haru* telah banyak merasakan dampak positif dari kesatuan arah yang jelas, yang tercermin dalam kualitas pelayanan yang baik dan terarah. Petugas yang memahami tujuan mereka dapat memberikan layanan yang cepat dan responsif, menciptakan pengalaman positif bagi masyarakat. Secara keseluruhan, kesatuan arah yang efektif berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan administrasi pasca perceraian melalui program *Derai Haru*, memastikan bahwa semua pegawai bekerja dengan semangat dan fokus pada tujuan yang sama.

6. Subordinasi Kepentingan Individu kepada Kepentingan Umum

Pelayanan Derai Haru dalam mempermudah administrasi pasca perceraian di Kota Probolinggo menekankan pentingnya subordinasi kepentingan individu kepada kepentingan umum dalam memberikan layanan yang responsif dan akurat. Hasil wawancara menunjukkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah mengimplementasikan kebijakan yang jelas untuk menangani konflik kepentingan, di mana pegawai diharapkan untuk selalu mengutamakan kepentingan masyarakat. Hal ini sejalan dengan prinsip-prinsip manajemen Fayol yang menekankan pentingnya etika dan kepentingan umum dalam pengambilan keputusan.

Masyarakat yang telah merasakan pelayanan dampak positif dari upaya ini, dengan banyak yang mengakui bahwa petugas berusaha memberikan yang terbaik dan tidak merasakan adanya konflik kepentingan. Namun, terdapat harapan dari masyarakat untuk peningkatan transparansi dan sosialisasi mengenai kebijakan yang ada. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun prinsip subordinasi kepentingan umum telah diterapkan, komunikasi yang lebih baik dengan masyarakat masih diperlukan untuk meningkatkan pemahaman dan keterlibatan mereka dalam proses administrasi. Secara keseluruhan, upaya untuk mengutamakan kepentingan umum di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan, namun perlu ditingkatkan dalam hal transparansi dan informasi kepada masyarakat.

7. Remunerasi

Kualitas layanan Derai Haru dalam mempermudah administrasi pasca perceraian di Kota Probolinggo menyoroti pentingnya remunerasi dalam memastikan pelayanan yang cepat dan akurat. Hasil wawancara menunjukkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah menerapkan sistem evaluasi kinerja yang terstruktur, di mana remunerasi pegawai ditentukan berdasarkan kontribusi dan hasil kerja mereka. Hal ini sejalan dengan prinsip-prinsip manajemen Fayol yang menekankan pentingnya imbalan yang adil untuk mendorong motivasi

dan kinerja pegawai.

Masyarakat yang menerima pelayanan merasakan dampak positif dari dedikasi pegawai, meskipun mereka tidak memiliki pengetahuan mendalam tentang sistem remunerasi. Mereka percaya bahwa jika pegawai merasa dihargai, hal ini akan berdampak positif pada kualitas pelayanan yang diberikan. Secara keseluruhan, penerapan sistem remunerasi yang adil dan berbasis kinerja di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil berkontribusi pada peningkatan motivasi pegawai, yang pada gilirannya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa perhatian terhadap aspek remunerasi dapat menjadi faktor kunci dalam menciptakan lingkungan kerja yang produktif dan responsif.

1. Sentralisasi

Analisis terkait mutu layanan Derai Haru dalam memfasilitasi administrasi pasca perceraian di Kota Probolinggo menekankan pentingnya sentralisasi dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat. Hasil wawancara menunjukkan bahwa pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil diberikan kebebasan untuk mengambil keputusan dalam batasan tertentu, yang memungkinkan mereka untuk bertindak cepat dalam situasi sehari-hari. Hal ini sejalan dengan prinsip-prinsip manajemen Fayol yang menekankan pentingnya desentralisasi dalam pengambilan keputusan untuk meningkatkan efisiensi operasional.

Masyarakat yang merasakan pelayanan dari otonomi yang dimiliki pegawai, yang berkontribusi pada kecepatan dan efisiensi dalam proses administrasi. Mereka mengakui bahwa kemampuan pegawai untuk mengambil keputusan secara mandiri mempercepat pelayanan dan mengurangi birokrasi yang tidak perlu. Secara keseluruhan, penerapan sentralisasi dalam pengambilan keputusan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan publik, menciptakan pengalaman yang lebih baik bagi masyarakat dalam mengakses layanan

administrasi.

2. Rantai Skalar

Layanan Derai Haru dalam memperlancar administrasi pasca perceraian di Kota Probolinggo menekankan pentingnya penerapan prinsip rantai skalar untuk memastikan pelayanan yang efisien dan tepat sasaran. Hasil wawancara menunjukkan bahwa jalur komunikasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil berjalan dengan lancar, di mana setiap pegawai mengetahui siapa atasan mereka dan cara menyampaikan informasi. Hal ini sejalan dengan prinsip-prinsip manajemen Fayol yang menekankan pentingnya komunikasi yang jelas dan terstruktur dalam organisasi untuk mencapai tujuan bersama.

Masyarakat yang mendapatkan pelayanan merasakan dampak positif dari komunikasi yang efektif, yang tercermin dalam kecepatan dan ketepatan informasi yang diberikan oleh petugas. Mereka mengakui bahwa koordinasi yang baik di antara pegawai berkontribusi pada pelayanan yang lebih cepat dan efisien. Secara keseluruhan, penerapan rantai skalar yang baik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan publik, menciptakan pengalaman yang lebih baik bagi masyarakat dalam mengakses layanan administrasi. Hal ini menunjukkan bahwa pengelolaan komunikasi yang baik dalam organisasi dapat meningkatkan efisiensi dan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

3. Tata Tertib

Mutu layanan Derai Haru dalam menunjang kelancaran administrasi pasca perceraian di Kota Probolinggo menekankan pentingnya penerapan tata tertib sebagai elemen kunci dalam menciptakan pelayanan yang cepat dan tepat. Hasil wawancara menunjukkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memiliki aturan dan prosedur tertulis yang jelas yang harus diikuti oleh semua pegawai. Hal ini sejalan dengan prinsip-prinsip manajemen Fayol yang menekankan pentingnya disiplin dan kepatuhan terhadap

aturan dalam organisasi untuk mencapai efisiensi operasional.

Masyarakat yang menerima layanan merasakan dampak positif dari profesionalisme pegawai, meskipun mereka tidak mengetahui detail tata tertib yang ada. Mereka percaya bahwa adanya mekanisme untuk menyampaikan masukan dan keluhan akan membantu meningkatkan kualitas pelayanan. Secara keseluruhan, penerapan tata tertib yang jelas dan saluran komunikasi yang efektif di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat, menciptakan lingkungan yang lebih responsif terhadap kebutuhan publik. Hal ini menunjukkan bahwa pengelolaan tata tertib yang baik dapat meningkatkan kinerja pegawai dan memberikan dampak positif bagi masyarakat.

4. Keadilan

Kualitas layanan program Derai Haru yang bertujuan untuk mempermudah administrasi pasca perceraian di Kota Probolinggo menyoroti pentingnya keadilan dalam memberikan layanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat. Hasil wawancara mengindikasikan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memiliki prosedur yang jelas bagi pegawai untuk menyampaikan masukan atau keluhan terkait masalah yang dianggap tidak adil. Ini sejalan dengan prinsip-prinsip manajemen Fayol yang menekankan pentingnya keadilan dan transparansi dalam organisasi untuk menciptakan lingkungan kerja yang produktif.

Masyarakat yang menggunakan layanan merasakan manfaat positif dari adanya saluran untuk menyampaikan keluhan, meskipun mereka tidak mengetahui rincian mekanisme tersebut. Mereka meyakini bahwa jika pegawai merasa nyaman dalam menangani masalah yang muncul, hal ini akan berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan. Secara keseluruhan, penerapan mekanisme untuk menyampaikan masukan dan keluhan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil berkontribusi pada peningkatan keadilan dalam

pelayanan, mendukung perbaikan berkelanjutan, dan menciptakan pengalaman yang lebih baik bagi masyarakat dalam mengakses layanan administrasi. Ini menunjukkan bahwa perhatian terhadap keadilan dalam pelayanan publik dapat meningkatkan kepuasan masyarakat dan efektivitas organisasi.

5. Stabilitas Tenaga Kerja

Analisis mengenai mutu layanan program Derai Haru dalam mempermudah administrasi pasca perceraian di Kota Probolinggo menekankan pentingnya stabilitas tenaga kerja melalui program pelatihan dan pengembangan pegawai. Hasil wawancara menunjukkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil secara aktif menyediakan pelatihan yang dirancang untuk meningkatkan keterampilan pegawai, yang pada gilirannya berkontribusi pada kualitas pelayanan yang lebih baik. Hal ini sejalan dengan prinsip-prinsip manajemen Fayol yang menekankan pentingnya pengembangan sumber daya manusia untuk mencapai efisiensi dan efektivitas dalam organisasi.

Masyarakat yang menerima layanan merasakan dampak positif dari keterampilan pegawai yang terlatih, yang menciptakan pengalaman pelayanan yang memuaskan. Mereka percaya bahwa pelatihan yang baik akan meningkatkan kemampuan pegawai dalam menghadapi berbagai situasi, sehingga pelayanan menjadi lebih responsif dan akurat. Secara keseluruhan, investasi dalam pelatihan dan pengembangan pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil berkontribusi pada stabilitas tenaga kerja dan peningkatan kualitas pelayanan publik, menciptakan lingkungan yang lebih baik bagi masyarakat dalam mengakses layanan administrasi. Hal ini menunjukkan bahwa perhatian terhadap pengembangan pegawai dapat meningkatkan kinerja organisasi dan kepuasan masyarakat.

6. Inisiatif

Kajian tentang mutu layanan program Derai Haru dalam mempermudah administrasi pasca perceraian di Kota Probolinggo

menyoroti peran penting inisiatif pegawai dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat. Dari hasil wawancara, terungkap bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mendorong pegawainya untuk berinisiatif dalam pengambilan keputusan melalui pelatihan serta kebebasan yang diatur dalam batasan tertentu. Pendekatan ini sejalan dengan prinsip manajemen Fayol yang menekankan desentralisasi dan pemberdayaan pegawai guna meningkatkan efisiensi dan efektivitas organisasi.

Masyarakat penerima layanan merasakan manfaat dari inisiatif pegawai, yang tercermin dalam respons cepat dan ketepatan pengambilan keputusan. Mereka meyakini bahwa dukungan organisasi terhadap pegawai sangat berperan dalam menjaga kualitas pelayanan. Secara keseluruhan, penerapan inisiatif dalam pengambilan keputusan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil berkontribusi pada peningkatan mutu layanan publik, menciptakan pengalaman yang lebih baik bagi masyarakat dalam mengakses administrasi. Hal ini menunjukkan bahwa pengembangan inisiatif pegawai dapat memperbaiki kinerja organisasi sekaligus meningkatkan kepuasan masyarakat.

7. Semangat Korps

Analisis tentang kualitas layanan program Derai Haru yang bertujuan untuk mempermudah administrasi pasca perceraian di Kota Probolinggo menyoroti pentingnya semangat korps dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat. Hasil wawancara mengungkapkan bahwa di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, anggota tim saling mendukung dalam menyelesaikan tugas, yang berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan. Ini sejalan dengan prinsip-prinsip manajemen Fayol yang menekankan pentingnya kolaborasi dan solidaritas dalam tim untuk mencapai tujuan organisasi.

Masyarakat yang menggunakan layanan merasakan efek positif dari semangat tim di antara pegawai, yang terlihat dalam responsivitas

dan efisiensi proses administrasi. Mereka meyakini bahwa dukungan antar anggota tim sangat krusial untuk mempertahankan kualitas pelayanan. Secara keseluruhan, penerapan semangat tim di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil berkontribusi pada peningkatan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik, menciptakan pengalaman yang lebih baik bagi masyarakat dalam mengakses layanan administrasi. Ini menunjukkan bahwa perhatian terhadap semangat tim dapat meningkatkan kinerja organisasi dan kepuasan masyarakat.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis, dapat disimpulkan bahwa program ini telah berhasil memberikan dampak positif terhadap masyarakat yang mengalami perceraian. Melalui pendekatan yang mempertimbangkan aspek emosional dan penggunaan teknologi digital, pelayanan ini tidak hanya mempercepat proses administrasi, tetapi juga meningkatkan kepuasan pengguna.

Adapun dimensi kualitas pelayanan yang dievaluasi, mencakup tangible (bukti fisik), reliability (kehandalan), responsiveness (ketanggapan), assurance (jaminan), dan empathy (empati), menunjukkan hasil yang memuaskan. Masyarakat umumnya merasakan kemudahan dalam proses pengurusan dokumen, serta mendapatkan informasi yang jelas dari petugas. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa kendala, seperti waktu tunggu yang terkadang lebih lama dari yang diharapkan dan kurangnya sosialisasi mengenai prosedur yang ada, yang menyebabkan bingung di kalangan masyarakat.

Inovasi Derai Haru juga mencerminkan komitmen Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan menerapkan prinsip-prinsip manajemen yang baik, seperti pembagian kerja, otoritas, dan disiplin. Penerapan

sistem yang transparan dan akuntabel menunjukkan bahwa instansi ini berusaha untuk memenuhi standar pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat. Namun, untuk semakin memperkuat kinerja dan kualitas layanan, diperlukan perhatian lebih terhadap umpan balik dari pengguna layanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Dwiyanto, (2023). Manajemen Pelayanan Publik: Peduli Inklusif dan Kolaboratif
- Abdussamad, H. Z., & Sik, M. S. (2021). Metode penelitian kualitatif. CV. Syakir Media Press. ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN:(Studi Kajian tentang Sistem Pelayanan Kependudukan di Kecamatan Sindang Beliti Ilir Kabupaten
- Clara, E., & Wardani, A. A. D. (2020). *Sosiologi keluarga*. Unj Press.
- Dewi, R. C., & Suparno, S. (2022). Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik. *Jurnal Media Administrasi*, 7(1), 78-90.
- Fadli, M. R. (2021). Memahami desain metode penelitian kualitatif. *Humanika, Kajian Ilmiah Mata Kuliah Umum*, 21(1), 33-54.
- Fauzia, D. E., Rochaeni, A., & Munawaroh, S. (2024). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI MAL PELAYANAN PUBLIK (MPP) KOTA CIMAH. *Caraka Prabu: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 8(1), 127-152.
- Hasanah, U. (2020). Pengaruh perceraian orangtua bagi psikologis anak. *Agenda: Jurnal Analisis Gender dan Agama*, 2(1), 18-24.
- Ida, Y . (2024). Peningkatan Kasus Perceraian di Kota Probolinggo: Pengadilan Agama Tangani 80% Kasus Perceraian pada Tahun 2024, Agustus, 2024, Probolinggo, persbhayangkara.id/2024/08/03/peningkatan-kasus-perceraian-di-kota-probolinggo-pengadilan-agama-tangani-80-kasus-perceraian-pada-tahun-2024/
- Kurniawan, K., Nur'aeni, Y., Nugraha, P., Maysarah, V., Revindha, L., & Zahra, S. (2023). Dampak Perceraian Orangtua Terhadap Perkembangan Psikososial Anak: A Scoping Review. *Dunia keperawatan: Jurnal Keperawatan dan Kesehatan*, 11(2), 163-175.

- Prabowo, S., & Eldo, D. H. A. P. (2021). analisis indeks kepuasan masyarakat pada pelayanan kelurahan di kecamatan tegal barat kota tegal tahun 2020. *Jurnal Caraka Prabu Vol*, 5(1).
- Peraturan Menteri Dalam Negeri No 53 (2019) tentang penyelenggaraan administrasi kependudukan.
- Purwanti, T. (2018). IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PEMERINTAH TENTANG ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN:(Studi Kajian tentang istem Pelayanan Kependudukan di Kecamatan Sindang Beliti Ilir Kabupaten Rejang Lebong). *Mimbar: Jurnal Penelitian Sosial Dan Politik*, 7(1), 59-67.
- Riani, N. K. (2021). Strategi peningkatan pelayanan publik. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(11), 2443-2452.
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 16 (2019) tentang perkawinan.