

RINGKASAN

Vadhea Nuraliza 2025, **Analisis Kualitas Pelayanan Derai Haru Dalam Mempermudah Administrasi Pasca Perceraian Di Kota Probolinggo (Studi Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Probolinggo)** Dr. Hj. Siti Marwiyah. M.Si, Mastina Maksin, S.AP., M.AP

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 kepala bidang pelayanan pendaftaran penduduk, staff kepala bidang pelayanan dan pencatatan sipil, 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 12 prinsip administrasi. 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.

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

SUMMARY

Vadhea Nuraliza 2025, **Analysis of Derai Haru Service Quality in Facilitating Post-Divorce Administration in Probolinggo City (Study at the Population and Civil Registration Service of Probolinggo City)** Dr. Hj. Siti Marwiyah. M.Si, Mastina Maksin, S.AP., M.AP

This study aims to examine the quality of the "Derai Haru" innovation service implemented by the Population and Civil Registration Service (Dispendukcapil) of Probolinggo City in facilitating post-divorce administration. This innovation is designed to facilitate the stages of changing population status for people who have just divorced, providing integrated services for the issuance of divorce certificates, Family Cards (KK), and electronic Identity Cards (KTP-el). The research informants consisted of the head of the population registration service division, the head of the civil registration and service division, and the community who had utilized the Derai Haru services.

Data analysis was conducted 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 administrative management theory from Henri Fayol was also used, which includes 12 principles of administration. The results of the study indicate that the Derai Haru innovation has made a positive contribution in facilitating post-divorce administration, seen from increased efficiency, transparency, and ease of access to services.

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