

## Table Of Content

<b>Journal Cover</b>	2
<b>Author[s] Statement</b>	3
<b>Editorial Team</b>	4
<b>Article information</b>	5
Check this article update (crossmark)	5
Check this article impact	5
Cite this article	5
<b>Title page</b>	6
Article Title	6
Author information	6
Abstract	6
<b>Article content</b>	7



## Conflict of Interest Statement

The author declare that the research was conducted in the absence of any commercial or financial relationships that could be construed as a potential conflict of interest.

## Copyright Statement

Copyright © Author(s). This article is published under the Creative Commons Attribution (CC BY 4.0) licence. Anyone may reproduce, distribute, translate and create derivative works of this article (for both commercial and non-commercial purposes), subject to full attribution to the original publication and authors. The full terms of this licence may be seen at <http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/legalcode>

## Editorial Team

### Editor in Chief

[Dr. Totok Wahyu Abadi](#) ([Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia](#)) [[Scopus](#)]

### Managing Editor

[Mochammad Tanzil Multazam](#) ([Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia](#)) [[Scopus](#)]

[Rohman Dijaya](#) ([Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia](#)) [[Scopus](#)]

### Member of Editors

[Mahardhika Darmawan Kusuma Wardana](#) ([Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia](#)) [[Sinta](#)]

[Bobur Sobirov](#) ([Samarkand Institute of Economics and Service, Uzbekistan](#)) [[Google Scholar](#)]

[Farkhod Abdurakhmonov](#) ("[Silk Road](#)" [International University of Tourism, Uzbekistan](#)) [[Google Scholar](#)]

[Dr. Nyong Eka Teguh Iman Santosa](#) ([Universitas Islam Negeri Sunan Ampel SURabaya, Indonesia](#)) [[Scopus](#)]

Complete list of editorial team ([link](#))

Complete list of indexing services for this journal ([link](#))

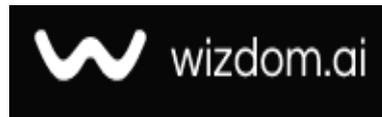
How to submit to this journal ([link](#))

## Article information

**Check this article update (crossmark)**



**Check this article impact (\*)**



**Save this article to Mendeley**



(\*) Time for indexing process is various, depends on indexing database platform

## Transforming Population Administration Services in Indonesia for Enhanced Excellence

### *Mentransformasi Layanan Administrasi Kependudukan di Indonesia untuk Meningkatkan Keunggulan*

Zumrotul A'yuningsih, [zumrotul@umsida.ac.id](mailto:zumrotul@umsida.ac.id), (0)

*Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia*

Isnaini Rodiyah, [isnainirodiyah@umsida.ac.id](mailto:isnainirodiyah@umsida.ac.id), (1)

*Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia*

(1) Corresponding author

#### Abstract

**General Background:** The quality of public services, particularly in population administration, is crucial for effective governance and community satisfaction. **Specific Background:** This research investigates the quality of Population Administration Services using the Plavon Dukcapil Application in Dukuhsari Village, Jabon Sub-district, Sidoarjo Regency, highlighting the importance of technology in enhancing administrative efficiency. **Knowledge Gap:** Despite the implementation of digital solutions like Dukcapil Plavon, there is limited understanding of how these applications affect service quality from the perspective of both government officials and the community. **Aims:** This study employs a descriptive qualitative method, utilizing observation and interviews to analyze service quality based on five dimensions: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. **Results:** Findings reveal that the Dukuhsari Village government has established adequate physical infrastructure and consistently meets residents' needs through timely and polite services. The village employees demonstrate responsiveness by providing clear information regarding service processes, while empathy is evident in their attentive approach to residents' administrative needs. The study indicates that, although services are generally satisfactory, there is room for improvement in ensuring that all staff members are consistently trained in using the Plavon Dukcapil Application. **Novelty:** This research contributes to the existing literature by examining the interplay between digital applications and service quality in local governance, offering empirical insights into the effectiveness of the Dukcapil Plavon system. **Implications:** The study underscores the necessity for ongoing training and support for village officials to enhance service delivery further and ensure equitable access to population administration services for all residents.

#### Highlights:

**Infrastructure:** Adequate facilities support effective population administration services.

**Responsiveness:** Timely information provided to residents about administrative processes.

**Empathy:** Caring staff ensure equitable service delivery without discrimination.

**Keywords:** Population Administration, Dukcapil Plavon, Service Quality, Qualitative Research, Local Governance

## Pendahuluan

Secara umum setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak bisa dipisahkan dari kehidupan manusia. Masyarakat sebagai pengguna layanan publik pasti memiliki harapan untuk mendapatkan pelayanan publik yang baik dari pemerintah. Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Penyelenggara pelayanan publik adalah petugas pelayanan publik baik Pemerintah Daerah maupun Badan Usaha Milik Daerah yang menyelenggarakan pelayanan publik. Sedangkan penerima layanan publik adalah perseorangan atau kelompok masyarakat dan badan hukum yang memiliki hak dan kewajiban terhadap suatu pelayanan publik.

Salah satu jenis Pelayanan publik adalah pelayanan Administrasi Kependudukan. Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan. Administrasi Kependudukan sebagai sistem, bagi penduduk diharapkan dapat memberikan pemenuhan atas hak-hak administrasi penduduk dalam rangka pelayanan publik dan perlindungan dengan penerbitan dokumen kependudukan melalui peran Pemerintah dan Pemerintah Daerah.

Dalam rangka peningkatan Pelayanan Administrasi Kependudukan sejalan dengan tuntutan perkembangan aturan yang berlaku saat ini, untuk memenuhi standar teknologi informasi, dinamis, tertib dan tidak diskriminatif sebagaimana amanat Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013, Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil, maka Pemerintah Daerah perlu menetapkan Peraturan Daerah tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan. Tahun 2003 presiden telah mengeluarkan INPRES Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government presiden menginstruksikan diantaranya kepada Menteri, Kepala Lembaga Pemerintah Non Departemen, Pimpinan Kesekretariatan Lembaga Tertinggi atau Tinggi Negara, Panglima TNI, Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia, Jaksa Agung Republik Indonesia, Gubernur, Bupati/ Walikota. Kemudian Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 terkait dengan Sistem Pemerintahan dengan Basis Elektronik (SPBE) yakni instansi pemerintah yang memakai teknologi informasi dan komunikasi dengan maksud guna memberikan pelayanan kepada seluruh Masyarakat pengguna SPBE. Sasaran SPBE adalah penyelenggaraan pemerintah yang efektif, transparan, dan akuntabel serta pelayanan publik yang memiliki kualitas dan dapat dipercaya.

E-Government pada dasarnya bertujuan untuk memenuhi Pasal 28 C Ayat 1 dan Pasal 28 F Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945, dalam pasal tersebut dijelaskan bahwa: "Setiap orang berhak mengembangkan diri melalui pemenuhan kebutuhan dasarnya, berhak mendapat pendidikan dan memperoleh manfaat dari ilmu pengetahuan dan teknologi, seni dan budaya, demi meningkatkan kualitas hidupnya dan demi kesejahteraan umat manusia". Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang terus terjadi semakin mendorong aktivitas untuk terus membuat perubahan. Pemerintah menerapkan e-Government sebagai salah satu tahap yang ditempuh dalam menghadapi perubahan yang terjadi dalam melaksanakan pelayanan publik untuk Masyarakat. Bentuk pelayanan yang pemanfaatannya menjadi lebih fleksibel dan juga meningkatkan kepuasan masyarakat dan pemerintah. Layanan yang diberikan dalam sistem e-Government akan membuat suatu operasi layanan dan juga proses pemerintahan menjadi lebih transparan dan juga lebih efektif, dan juga memberikan banyak manfaat untuk masyarakat seperti waktu layanan lebih singkat, dan juga masyarakat bisa mendapat informasi pemerintahan dengan mudah.

Undang- Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah telah memberikan kewenangan bagi daerah untuk mengatur urusan pemerintahan daerahnya sendiri, salah satu bentuk yang diterapkan Pemerintah Kabupaten Sidoarjo dibidang pelayanan publik melalui Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil mengapresiasi kebijakan E-government dan SPBE melalui kebijakan dalam bentuk layanan online Aplikasi Plavon yang berbasis website [1]. Aplikasi Plavon yang dibuat guna mempermudah Masyarakat dalam administrasi kependudukan baik secara mandiri atau melalui Petugas Registrasi Adminduk Desa. Aplikasi ini dikembangkan selama masa Covid-19 berdasarkan dengan pembatasan kegiatan Masyarakat di wilayah Kabupaten Sidoarjo saat itu.

Pada era otonomi daerah seperti saat ini idealnya dibutuhkan sebuah tata kelola pemerintahan yang baik untuk memperbaiki citra buruk pelayanan publik yang ada di Indonesia. Kebutuhan akan penyelenggaraan pemerintahan yang efektif, efisien, akuntabel dan transparan menjadi dasar dikeluarkannya Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik adalah upaya pemanfaatan teknologi informasi yang diimplementasikan pada sistem pemerintahan yang berperan sebagai bentuk penyelenggaraan dan peningkatan pelayanan baik bagi masyarakat, instansi pemerintah maupun aparatur sipil negara [2]. Pelaksanaan SPBE ini tidak dapat dijauhkan dari kehadiran E-government. E-government adalah cara yang digunakan pemerintah untuk menyajikan informasi dan layanan yang lebih memudahkan warga negara dengan memanfaatkan teknologi informasi serta komunikasi yang kreatif dengan aplikasi berbasis web via internet (web-based internet application) [3]. Sejak digelutkannya E-government, konsep baik dari E-government dapat

diterima dengan baik oleh pemerintah Indonesia, hal tersebut sejalan dengan mulai bermunculannya web atau aplikasi E-government yang digunakan untuk optimalisasi pelayanan publik dan administrasi internal [4].

Kualitas pelayanan adalah usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang birokrasi untuk mengasihkan bantuan kepada masyarakat dalam rangka menggapai tujuan personal. Salah satu pelaksanaan pelayanan publik yaitu administrasi kependudukan yang berada di suatu pemerintahan. Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban, melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta mengerjakan yang hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dimana tercipta hubungan yang dinamis antara pengguna maupun pemberi layanan, baik jasa, manusia. Pelayanan publik berkaitan erat dengan kemampuan, daya tanggap, ketepatan waktu, dan sarana prasarana yang tersedia. Apabila layanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut merupakan pelayanan yang berkualitas. Sebaliknya jika layanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut tidak berkualitas. Baik buruknya kualitas layanan bukan berdasarkan sudut pandang untuk menyediakan jasa atau layanan melainkan berdasarkan pada persepsi konsumen dan aturan atau ketentuan tentang kualitas pelayanan [5].

Secara umum konsep Kualitas Pelayanan Publik dimaknai pelayanan yang mampu memberikan kepuasan dari Masyarakat. Lima dimensi kualitas pelayanan publik yang menjadi tolak ukur dalam memberikan kepuasan kepada Masyarakat yaitu:

Tangibles atau bukti fisik, yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Yang meliputi fasilitas (gedung, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya. Reliability atau keandalan, yaitu kemampuan organisasi untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi. Responsiveness atau ketanggapan, yaitu suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada masyarakat, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi negatif dalam kualitas pelayanan. Assurance atau jaminan dan kepastian, yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya masyarakat kepada pemerintah [6].

Berdasarkan penelitian terdahulu Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan masih menuai banyak masalah, yang dijelaskan dalam beberapa penelitian terdahulu diantaranya :

Oleh Rini Andriani, dan Erni Saharuddin (2021) dengan Judul : Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Desa Samili. Dijelaskan bahwa pelayanan Administrasi di Kantor Desa Samili sudah cukup baik Pegawai sudah menunjukkan sikap dan tanggap yang baik namun pelayanan masih lambat, tidak tersedianya kotak aduan untuk Masyarakat, dan Masyarakat masih kesulitan dalam mengakses informasi terkait pelayanan karena tidak adanya papan informasi [7].

Oleh Sedy Dwi Saputra, Afifudin, dan Roni Pindahanto W (2019) dengan Judul : Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Kepanjen Kidul. Dijelaskan bahwa Bagian Pelayanan Umum di Kecamatan Kepanjen Kidul belum memenuhi fasilitas pelayanan yang memadai untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat seperti se kursi diruang tunggu yang belum memadai dengan jumlah pengunjung setiap harinya. Fasilitas seperti genset kurang dioptimalkan sehingga ketika listrik mati maka proses pelayanan pun juga akan berhenti total yang artinya masyarakat tidak dapat mendapatkan pelayanan namun masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang di berikan Kecamatan Kepanjen Kidul dalam aspek reliability (kehandalan) mengenai kehandalan dalam menangani setiap keluhan masyarakat, handal dalam segi waktu dan ketepatan proses pelayanan.

Oleh Maulida Putri Rahmawati, dan Muhammad Fatchuriza (2021) dengan Judul : Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Dalam Genggaman (Pak Dalman) Berbasis Aplikasi Di Kabupaten Kendal. Bahwa Adanya kerjasama yang baik antara kelurahan dan desa yang ada di Kabupaten kendal dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal, sarana dan prasarana yang memadai. kompetensi petugas sesuai dengan keahlian yang dimiliki tetapi jaringan aplikasi yang kadang terjadi trouble, dan pemahaman masyarakat tentang persyaratan pengurusan administrasi kependudukan [8].

Desa Dukuhsari merupakan salah satu Desa di Kecamatan Jabon Kabupaten Sidoarjo yang melaksanakan pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan menggunakan Aplikasi Plavon Dukcapil. Pelayanan via online (PLAVON DUKCAPIL) di Desa Dukuhsari selama ini menggunakan dua metode yaitu Online dan Offline. Metode Online yaitu Masyarakat mengakses Aplikasi Plavon Dukcapil Dari rumah sampai cetak dokumen adminduk secara mandiri. Metode Offline yaitu Masyarakat masih sering datang dan yang mengajukan online pengajuan dokumen adalah Petugas Registrasi Adminduk sampai proses cetak dokumen. Kualitas pelayanan di Desa Dukuhsari masih banyak kekurangan. Mulai dari website, sarana dan prasarana.

Pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Desa Dukuhsari Kecamatan Jabon Kabupaten Sidoarjo meliputi pembuatan dokumen kependudukan yang dapat diurus melalui aplikasi ini antara lain adalah Akta Kelahiran, Akta Kematian, KTP, KIA, Surat keterangan Pindah/SKPWNI, Surat Keterangan Datang/SKDWNI, Akta Perkawinan, Akta Perceraian. Adapun klasifikasi kepengurusan data Adminitrasi Kependudukan dapat dilihat pada tabel.

NO	JENIS LAYANAN	TAHUN	DITERIMA	DITOLAK
1	Akta Kelahiran	2021	51	23
		2022	85	25
		2023 (Januari-November)	75	17
2	Akta Kematian	2021	5	2
		2022	32	8
		2023 (Januari-November)	86	23
3	Akta Pernikahan	2021-2023	0	0
4	Akta Perceraian	2021-2023	0	0
5	Kartu Tanda Penduduk (KTP-EL)	2021	200	9
		2022	245	4
		2023 (Januari-November)	392	20
6	Kartu Identitas Anak (KIA)	2021	21	7
		2022	112	16
		2023 (Januari-November)	115	8
7	Kartu Keluarga (KK)	2021	111	3
		2022	232	10
		2023 (Januari-November)	599	31
8	Surat Keterangan Pindah Keluar (SKPWNI)	2021	24	3
		2022	57	5
		2023 (Januari-November)	92	18
9	Surat Keterangan Pindah Datang (SKDWNI)	2021	16	0
		2022	59	4
		2023 (Januari-November)	32	2

**Table 1.** Data Klasifikasi Kepengurusan Data Adminitrasi Kependudukan

Berdasar tabel 1 diketahui terdapat beberapa maslaah yang pertama, masih banyak berkas yang tertolak dikarenakan petugas Registrasi Adminduk tidak sering mengecek notif dari Dispenduk ketika berkas tidak lengkap, maka dari itu petugas registrasi adminduk desa sering menjumpai pengajuan yang sudah tertolak. Dan tidak sempat untuk memperbaiki kekurangan berkas yang tidak lengkap. Kedua, Permasalahan di Desa Dukuhsari, adalah website yang sering loading pada hari senin, petugas desa yang tidak selalu cek notif dari Dispendukcapil sehingga masih banyak pengajuan yang tertolak. Ketiga, penyelesaian dokumen yang tidak sesuai SOP seperti halnya KTP-EL yang pada tahun ini adanya keterbatasan blangko untuk material pembuatan KTP-EL sehingga membutuhkan waktu penyelesaian yang lebih lama, serta sarana dan prasarana yang kurang memadai tidak tersedianya banner untuk syarat pengajuan dokumen dan kursi di ruang tunggu yang terbatas sehingga pada saat banyak Masyarakat yang melakukan pengajuan tidak kebagian tempat duduk.

Dengan banyak dokumen yang dapat diurus melalui website pelayanan via online dukcapil (Plavon) tentu akan sangat membantu masyarakat Desa Dukuhsari Kecamatan Jabon Kabupaten Sidoarjo dalam mengurus terkait dokumen kependudukan. Karena di Desa Dukuhsari Masyarakat sudah mulai banyak yang menggunakan Aplikasi Plavon Dukcapil untuk pembuatan dokumen. Permasalahan di Desa Dukuhsari, adalah website yang sering loading pada hari senin, petugas desa yang tidak selalu cek notif dari Dispendukcapil sehingga masih banyak pengajuan yang tertolak, penyelesaian dokumen yang tidak sesuai SOP seperti halnya KTP-EL yang pada tahun ini adanya keterbatasan blangko untuk material pembuatan KTP-EL sehingga membutuhkan waktu penyelesaian yang lebih lama, serta sarana dan prasarana yang kurang memadai tidak tersedianya banner untuk syarat pengajuan dokumen dan kursi di ruang tunggu yang terbatas sehingga pada saat banyak Masyarakat yang melakukan pengajuan tidak

kebagian tempat duduk.

Berdasarkan pada beberapa permasalahan tersebut maka penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Desa Dukuhsari, untuk mengetahui tentang , pengelolaan administrasi kependudukan dan pendaftaran penduduk yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang di dalamnya terdapat hak-hak dan kewajiban Masyarakat, Pemerintah dan Petugas Pelayanan Administrasi Kependudukan.

## Metode

Metode yang dilakukan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan pendekatan deksriptif. Menurut Dezin dan Licoln (1994) menyatakan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang menggunakan latar alamiah dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan melibatkan berbagai metode yang ada [9]. Proses penelitian kualitatif ini melibatkan upaya-upaya penting, seperti mengajukan pertanyaan-pertanyaan dan prosedur-prosedur, mengumpulkan data yang spesifik dari para partisipan, menganalisis data secara induktif mulai dari tema-tema yang khusus ke tema-tema yang umum, dan menafsirkan makna data. Lokasi penelitian ini bertempat di Desa Dukuhsari Kecamatan Jabon Kabupaten Sidoarjo. Teknik penentuan informan yang digunakan dalam penelitian ini ialah dengan memilih informan yang berdasarkan pada penilaian atas karakteristik sampel yang dibutuhkan dan sesuai dengan tujuan dari penelitian yang dilakukan atau disebut dengan purposive sampling. Teknik tersebut dipilih dengan alasan data yang diperoleh melalui pertimbangan tertentu yaitu informan yang dianggap mengetahui dan memahami topik penelitian. Informan dalam penelitian ini yaitu, Kepala Desa Dukuhsari, Kasi Pelayanan dan Masyarakat Desa Dukuhsari sebagai pengguna layanan yang sudah pernah melakukan registrasi dokumen secara online menggunakan Aplikasi Plavon Dukcapil. Fokus dari penelitian ini adalah kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Desa Dukuhsari Kecamatan Jabon Kabupaten Sidoarjo, yang dapat diukur dari lima dimensi yaitu, Tangibles, Reability, Responsiveneess, Assurance, dan Emphaty. Model analisis data dari Miles dan Huberman, teknis analisis data ialah proses mengorganisir, menganalisis dan menginterpretasikan data non numerik menjadi sebuah informasi atau trend yang nantinya digunakan sebagai acuan dalam mengembangkan penelitian. Kegiatan proses analisis data dibagi menjadi empat langkah yakni 1) Pengumpulan Data, yakni proses atau kegiatan yang dilakukan peneliti untuk mengungkap atau menjangkau berbagai fenomena, informasi atau kondisi lokasi penelitian sesuai dengan lingkup penelitian 2) Reduksi data, yakni proses melakukan pemilihan, pemfokusan, pengabstraksian dan transformasi data yang diperoleh dari hasil penelitian di lapangan. 3) Penyajian data, yakni pengumpulan data yang tersusun dan memberikan peluang terjadinya penarikan kesimpulan. 4) Penarikan kesimpulan, yakni kegiatan menyimpulkan data yang sesuai dengan dengan rumusan masalah yang telah ditentukan pada pendahuluan [10].

## Hasil dan Pembahasan

Secara umum, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Menggunakan Aplikasi Plavon Dukcapil Di Desa Dukuhsari dengan berdasarkan kualitas Zeithmal dengan beberapa indikator yakni berisi variabel Bukti fisik (tangibles), Reliabilitas (reliability), Daya tanggap (responsiveness), Jaminan (assurance), serta Empati (emphaty) :

### A. Bukti Fisik (Tangibles)

Dimensi bukti fisik (tangibles) mencakup beberapa hal yakni penampilan pegawai, kenyamanan fasilitas publik, kemudahan dalam memenuhi dokumen yang dibutuhkan, kedisiplinan pegawai serta penggunaan sarana dan prasarana dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan di Desa Dukuhsari Kecamatan Jabon [11]. Dimensi ini merupakan kemampuan suatu penyedia layanan dalam menunjukkan eksistensinya pada masyarakat. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata fisik dari pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa. yang meliputi fasilitas fisik tempat pelayanan tersebut, teknologi (peralatan dan perlengkapan yang dipergunakan) serta penampilan pegawai. Dengan demikian sebagai penampilan fasilitas fisik, peralatan dan personil. Inovasi merupakan salah satu aspek penting yang berpengaruh dalam berkembang dan majunya suatu organisasi pemerintah [12].

Salah satu penentu alam kualitas pelayannya yaitu kenampakan fisik yang ada pada lingkungan atau ruang pelayannya berlangsung. Bukti fiisk pada indikator ini terdiri dari sarana prasarana dan fasilitas yang ada termasuk kenyamanan dan kebersihan dari sarana prasana itu sendiri. Dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas perlu dilakukan perubahan dan perbaikan yang mengarah pada kepuasan masyarakat. Salah satu aspek yang harus diperbaiki dalam meningkatkan kualitas pelayanan yaitu masalah fasilitas layanan. Peranan sarana pelayanan sangat penting dan salah satu yang sangat berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik karena dengan adanya sarana pelayanan yang memadai dapat membuat pelayanan pada masyarakat dapat lebih memberikan kenyamanan dan kepuasan selama berada di ruangan pelayanan. Sebagaimana disampaikan oleh Bapak Ikwan Widodo, SE selaku Kepala Desa Dukuhsari sebagai berikut:

“sebagai perwujudan pelayanan yang baik dan berkualitas, kami pemerintah Desa Dukuhsari berusaha memberikan

sarana dan prasarana yang mendukung dalam pemberian layanan. Salah satunya dengan membuat nyaman suasana ruang pelayanan di Desa Dukuhsari ini dengan memberikan fasilitas AC agar warga yang sedang melakukan pelayanan tidak kepanasan. Selain itu juga pemerintah Desa Dukuhsari selalu saya tekankan dalam kebersihan lingkungan sekitar kantor khususnya di area pelayanan.” (Wawancara, 11 Juli 2024)

Pernyataan di atas juga diperkuat dengan pernyataan yang disampaikan oleh Ibu Intan Prihartini selaku Kasi Pelayanan di Desa Dukuhsari sebagai berikut:

“kami sebagai pemerintah Desa Dukuhsari yang memiliki kewajiban untuk memberikan layanan yang terbaik bagi masyarakat Desa Dukuhsari kami terus berupaya untuk memberikan fasilitas berupa sarana dan prasarana yang mendukung dalam pelayanan. Saat ini ruang pelayanan yang ada di Desa Dukuhsari telah dilengkapi dengan AC, ruangan bersih dan nyaman. Serta jumlah tempat duduk yang jumlahnya sudah ditambah yang tujuannya agar warga Desa Dukuhsari yang melakukan pelayanan ini jadi nyaman dan puas dengan pelayanan kami yang ada di sini.” (Wawancara, 11 Juli 2024)

Pernyataan senada juga di sampaikan oleh Ibu Lailil Maghfiroh selaku Warga Desa Dukuhsari yang melakukan pelayanan sebagai berikut:

“kondisi pelayanan yang ada di Desa Dukuhsari ini memang sudah berubah dari tahun-tahun sebelumnya. Sekarang di kantor desa ini sudah nyaman dan rapih. Kalau dulu masih panas karena tidak ada pendingin ruangan, sekarang sudah tidak kepanasan soalnya sudah ada ACnya. Tempat duduknya juga sudah nyaman dan jumlahnya banyak jadi kalau pas ada antrian kan enak tidak perlu berdiri atau duduk di bawah.” (Wawancara, 11 Juli 2024)

Berdasarkan wawancara diatas dapat diketahui bahwa saat ini kondisi ruang pelayanan yang ada di Desa Dukuhsari sudah bersih dan nyaman sehingga saat warga Desa Dukuhsari yang melakukan pelayanan sudah dapat merasakan fasilitas yang sudah diberikan. Berikut merupakan dokumentasi ruang pelayanan yang ada di Desa Dukuhsari sebagai berikut:



**Figure 1.** Ruang Pelayanan Desa Dukuhsari

Gambar 1 menunjukkan ruang pelayanan administrasi di Desa Dukuhsari telah memiliki fasilitas yang cukup memadai. Dengan uraian tugas diantaranya melayani pengurusan surat surat administrasi terpadu diantaranya surat pengantar kartu tanda penduduk, surat kematian, surat pindah dan lain-lain. Dalam hal itu beberapa informan menyatakan proses administrasi cukup sederhana dan tidak sulit. Kesan pertama yang diperoleh masyarakat baik. Berikut merupakan sejumlah sarana dan prasarana yang dimiliki Kantor Desa Dukuhsari

Kecamatan Jabon Kabupaten Sidoarjo sebagai berikut.

No	Fasilitas	Jumlah
1	Komputer	7
2	Laptop	4
3	Printer	4
4	Printer Scanner	5
5	Meja	11
6	Kursi	80
7	AC	4
8	Televisi	2

**Table 2.** *Data Sarana dan Prasarana Pemerintah Desa Dukuhsari*

Berdasarkan hasil wawancara dan data yang diperoleh dapat diketahui bahwa pada penelitian Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Menggunakan Aplikasi Plavon Dukcapil Di Desa Dukuhsari pada indikator bukti fisik (tangibles) dijumpai hasil bahwa dalam pemberian pelayanan yang prima, Pemerintah Desa Dukuhsari telah memiliki fasilitas yang dapat menunjang pelayanan serta didukung dengan kondisi ruang pelayanan yang nyaman sehingga pada saat masyarakat Desa Dukuhsari saat melakukan pelayanan telah merasa nyaman. Hasil penelitian tersebut telah sesuai dengan teori kualitas menurut Zeithmal dikarenakan Desa Dukuhsari telah memberikan kenyamanan fasilitas publik, kemudahan dalam memenuhi dokumen yang dibutuhkan, kedisiplinan pegawai serta penggunaan sarana dan prasarana. Hal tersebut jika disandingkan dengan penelitian terdahulu yang berjudul "Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Pelayanan Via Online (Plavon) Dalam Mewujudkan E-Government" oleh Siti Nur Haliza, dan Isna Fitria Agustina (2023) pada indikator bukti fisik (tangibles) memiliki hasil yang berbeda dengan penelitian saat ini. Dimana hasil dari penelitian terdahulu pada indikator bukti fisik (tangibles) sarana prasarana seperti printersering error sehingga memperlambat proses pelayanan. Akan tetapi salah satu masalah tersebut sudah teratasi dengan cara menggunakan printer diruangan lain atau mengarahkan masyarakat untuk ke kecamatan [13].

## B. Reliabilitas (Reliability)

Realiabilitas adalah kemampuan seorang pegawai dalam melayani masyarakat dengan segera sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan, pegawai yang cakap dan profesional dapat memberikan kepuasan tersendiri dalam diri masyarakat. dalam memberikan suatu pelayanan sangat membantu masyarakat dan menerima pelayanan dengan cepat dan mudah. Keandalan dapat dilihat dari kecermatan dalam melayani, kemampuan dan keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. Keandalan merupakan kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan [14].

Semakin tingginya kebutuhan masyarakat akan pelayanan ini perlu diimbangi dengan pelayanan yang maksimal dan cepat yang menuntut aparatur untuk cekatan dalam bekerja. Keandalan merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan, seperti ketepatan waktu, kecepatan dan kecermatan dalam penyelesaian pelayanan. Keandalan disini merupakan sejauh mana para aparatur dapat secara cepat, tepat dan kecermatan dalam setiap pemberian pelayanan kepada masyarakat. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat keandalan dan profesionalisme dalam memberikan suatu jasa dengan segera, akurat dan memuaskan sangat diperlukan agar terciptanya kepuasan dalam diri pelanggan. Kemampuan suatu Kantor Instansi Pemerintah pemberi jasa untuk memberikan pelayanan sebagaimana yang dijanjikan dengan tepat waktu, akurat, dan terpercaya serta memberikan pelayanan yang sama adalah merupakan salah satu elemen penting yang harus dimiliki oleh pemberi jasa layanan. Sebagaimana disampaikan oleh Bapak Ikwon Widodo, SE selaku Kepala Desa Dukuhsari sebagai berikut:

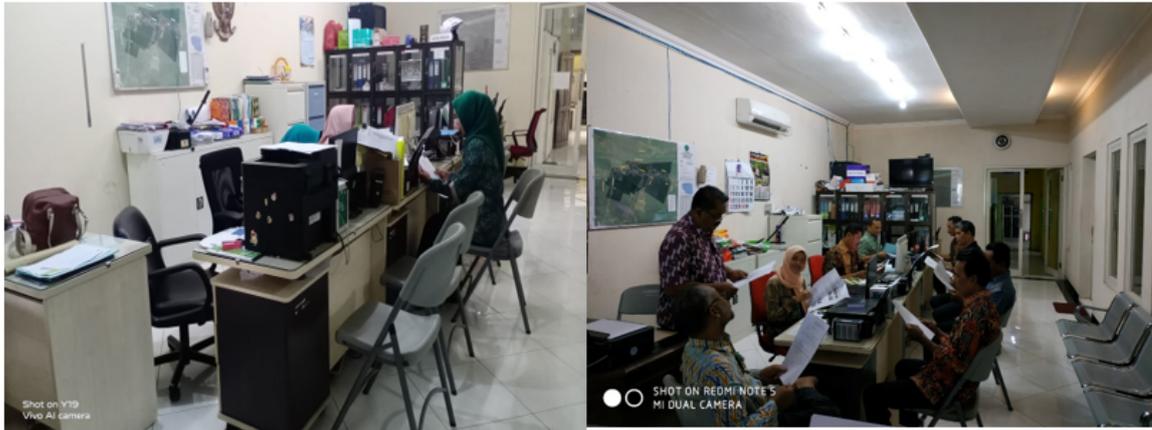
"saat ini administrasi kependudukan sudah di mudahkan dengan adanya plavon dukcapil. Layanan tersebut diakses oleh bagian pelayanan di desa dan memang bisa juga sebenarnya warga sendiri yang akses. Tapi kebanyakan warga di sini memang ke desa untuk melakukan layanan administrasi kependudukan. Pegawai pelayanan yang ada di Desa Dukuhsari ini saya rasa sudah melakukan pelayanan sesuai kebutuhan administrasi kependudukan yang warga perlukan. Karena memang kami pemerintah Desa Dukuhsari telah berkomitmen dalam memberikan layanan yang baik khususnya layanan kependudukan." (Wawancara, 11 Juli 2024)

Pernyataan senada juga disampaikan oleh Ibu Intan Prihartini selaku Kasi Pelayanan di Desa Dukuhsari sebagai berikut:

"sebagai pemberi layanan khususnya layanan kependudukan bagi warga Desa Dukuhsari, saya selalu memberikan layanan sesuai dengan kebutuhan administrasi kependudukan yang di butuhkan. Warga membawa persyaratan yang dibutuhkan sesuai dengan kebutuhan kemudian saya bantu untuk memproseskan ke aplikasi plavon. Kemudian warga itu tinggal menunggu email yang berisikan surat yang dibutuhkan dan tinggal cetak mandiri di rumah. Kami juga sudah memberikan informasi mengenai persyaratan pelayanan kependudukan melalui instagram

pemerintah Desa Dukuhsari untuk mempermudah warga untuk mengurus administrasi kependudukan melalui plavon dukcapil. Dengan begitu warga Ketika menghadap di desa untuk pelayanan sudah membawa persyaratan yang sudah sesuai dan kemudian diproses.” (Wawancara, 11 Juli 2024)

Wawancara diatas menunjukkan bahwa Pemerintah Desa Dukuhsari memiliki komitmen untuk memberikan pelayanan khususnya pelayanan administrasi kependudukan dengan baik serta memberikan pelayanan sesuai kebutuhan warga Desa Dukuhsari. Pemerintah Desa Dukuhsari juga telah memebrikan informasi mengenai persyaratan pengurusan administrasi kependudukan melalui Instagram Pemerintah Desa Dukuhsari. Berikut merupakan dokumentasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Pemerintah Desa Dukuhsari sebagai berikut:



**Figure 2.** Dokumentasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Pemerintah Desa Dukuhsari

Berdasarkan gambar 2 dapat diketahui bahwa pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Dukuhsari diberikan layanan sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya. Tidak hanya itu, ketepatan waktu dalam penyelesaian administrasi kependudukan juga telah dilaksanakan dengan baik di Desa Dukuhsari sebagaimana disampaikan oleh Ibu Ibu Intan Prihartini selaku Kasi Pelayanan di Desa Dukuhsari sebagai berikut:

“untuk penggunaan plavon dukcapil ini memang sangat tepat waktunya. Hal tersebut telah sesuai dengan standar operasional prosedur yang ada di kecamatan. Contohnya dalam penduatan KK membutuhkan waktu maksimal 3 hari dan kemudian warga sudah mendapat email dan bisa cetak mandiri. Untuk akta kematian juga maksimal 7 hari dan prosesnya juga sama melalui email.” (Wawancara, 11 Juli 2024)

Pernyataan diatas juga disampaikan oleh Ibu Lailil Maghfiroh selaku Warga Desa Dukuhsari yang melakukan pelayanan sebagai berikut:

“pengalaman saya alam mengurus KK kemarin itu memang saya nunggu 3 hari kemudian ada pemberitahuan I email kemudian saya tinggal cetak di rumah KKnya. Mengenai persyaratan itu saya tahunya lewat media sosial anak saya, kebetulan pas mau urus KK akhirnya di lihatkan sama anak saya apa saja yang menjadi syarat buat KK ini.” (Wawancara, 11 Juli 2024)

Berdasarkan wawancara dan daya yang penulis dapat pada penelitian pada penelitian Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Menggunakan Aplikasi Plavon Dukcapil Di Desa Dukuhsari pada indikator reliabilitas (reliability) dijumpai hasil bawahnya pemerintah Desa Dukuhsari telah memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan warga khususnya pada pelayanan administrasi kependudukan. Ketepatan waktu pelayanan juga telah sesuai dengan SOP serta pemerintah Desa Dukuhsari telah memberikan informasi mengenai persyaratan pelayanan administrasi kependudukan melalui akun media sosial yang dimiliki. Hasil penelitian tersebut telah sesuai dengan teori kualitas menurut Zeithmal dikarenakan kemampuan pegawai Pemerintah Desa Dukuhsari dalam melayani masyarakat dengan segera sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Hal tersebut jika disandingkan dengan penelitian terdahulu yang berjudul “Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Tanggulangin Kabupaten Sidoarjo” oleh Amallia Khaula Yukiza, Hendra Sukmana (2023) memiliki hasil yang sama dengan penelitian saat ini. Dimana pada penelitian terdahulu dijumpai hasil bahwa Kemampuan untuk mengadakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat sudah cukup baik karena mempunyai standar pelayanan dari Kecamatan Tanggulangin pegawai yang mampu mengopersikan komputer, laptop, mesin TIK, dan printer [15].

### C. Daya Tanggap (Responsiveness)

Ketanggapan pegawai Administrasi kependudukan berkaitan erat dengan unsur kecakapan dan kecekatan pegawai dalam melayani masyarakat. Pegawai Administrasi Kependudukan yang memiliki daya tanggap yang tinggi akan mempengaruhi secara signifikan penilaian yang diberikan masyarakat terhadap pelayanan yang diselenggarakan. Dimensi ini merupakan kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada

pengguna layanan. Melalui penyampaian informasi yang berkaitan dengan keperluan pelayanan dengan jelas. Membiarkan masyarakat untuk menunggu tanpa alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negative dalam kualitas pelayanan. Indikator ini membahas tentang ketanggapan yang mengukur sikap pegawai dalam merespon masyarakat yang mengurus administrasi kependudukan di Desa Dukuhsari. Ketanggapan dalam penelitian ini meliputi Daya Tanggap Pegawai, Kemampuan dalam melayani masyarakat dengan cepat dan benar, dan sikap adil pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

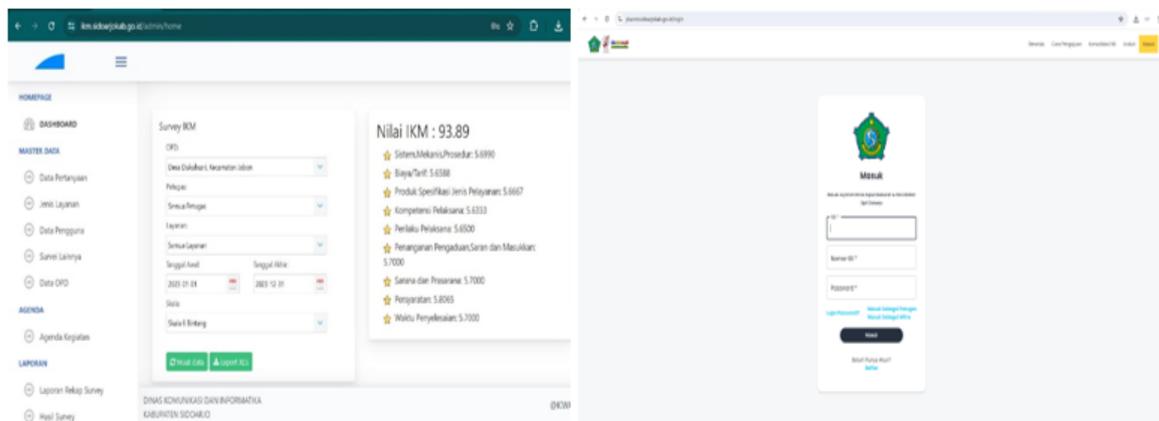
Penilaian kualitas publik yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain merespon setiap pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan, pegawai melakukan pelayanan dengan cepat, pegawai melakukan pelayanan dengan tepat, pegawai memberikan suatu pelayanan dengan cermat, pegawai melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat, dan semua keluhan pengguna layanan direspon oleh pegawai layanan. Sebagaimana disampaikan oleh Bapak Ikwan Widodo, SE selaku Kepala Desa Dukuhsari sebagai berikut:

“menurut saya untuk kecepatan alam menanggapi atau dalam melayani khususnya di administrasi kependudukan sudah baik. Adanya plavon dukcapil juga memberikan pengaruh kepada proses yang menjadi ringkas dan lebih cepat membuat respon pelayanan di sini menjadi lebih cepat. Sekarang kan semua nya serba cepat dan mudah jadi semuanya sudah kami laksanakan sesuai dengan peraturan yang sudah ada.” (Wawancara, 11 Juli 2024)

Pernyataan diatas juga diperkuat dengan pernyataan yang disampaikan oleh Ibu Intan Prihartini selaku Kasi Pelayanan di Desa Dukuhsari sebagai berikut:

“saya melayani aministrasi kependudukan khususnya sudah sesuai dengan prosedur yang sudah ada. Persyaratan yang diperlukan juga sudah di infokaan dan bisa di akses di media sosial Desa Dukuhsari. Waktu tunggu surat juga sudah sesuai dengan sop yang ada di kecamatan dan langsung dikirimkan melalui email pemohon masing-masing. Saya memberikan layanan juga sudah sesuai dengan kebutuhan warga dalam pengadministrasian kependudukan dan tentunya sudah saya sesuaikan dengan syarat yang memang wajib ada di plavon dukcapil sendiri.” (Wawancara, 11 Juli 2024)

Berdasarkan pernyataan diatas dapat diketahui bahwa daya tanggap pelayanan di Desa Dukuhsari telah sesuai dengan kebutuhan masyarakat Desa Dukuhsari dikarenakan pegawai Pemerintah Desa Dukuhsari Sudah memberikan pelayanan yang sesuai dengan sop yang ada dan telah memberikan kejelasan waktu tunggu surat administrasi kependudukan yang dibutuhkan. Berikut merupakan hasil indeks kepuasan masyarakat yang ada di Desa Dukuhsari tahun 2023 sebagai berikut:



**Figure 3.** Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2023 dan Laman Aplikasi Plavon Dukcapil

Gambar 3 menunjukkan bahwa hasil IKM di tahun 2023 sebesar 93,89 yang artinya Pemerintah Desa Dukuhsari memiliki nilai yang baik dalam pemberian layanan kepada masyarakat Desa Dukuhsari. Berdasarkan hasil IKM tersebut juga dapat diketahui bahwa respon pegawai Pemerintah Desa Dukuhsari juga sudah baik. Berdasarkan wawancara dan data yang ada pada penelitian Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Menggunakan Aplikasi Plavon Dukcapil Di Desa Dukuhsari pada indikator daya tanggap (Responsiveness) pegawai Pemerintah Desa Dukuhsari telah memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat khususnya pelayanan administrasi kependudukan. Pemerintah Desa Dukuhsari juga telah memberikan informasi waktu yang pasti kepada masyarakat atau pemohon dalam proses penyelesaian administrasi kependudukan. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan penilaian IKM yang didapat oleh Pemerintah Desa Dukuhsari sebesar 93,89. Hasil penelitian tersebut telah sesuai dengan teori kualitas menurut Zeithmal dikarenakan kecakapan dan kecekan pegawai Pemerintah Desa Dukuhsari dalam melayani masyarakat. Hal tersebut jika dikaitkan dengan penelitian terdahulu yang berjudul “Analisis Kualitas Layanan Melalui E-Plavon (Pelayanan Via Online) Di Desa Trosobo, Kecamatan Taman, Kabupaten Sidoarjo” oleh Tessa Kurnia Cahyani dan Weny Rosdiana (2023) dijumpai hasil yang sama dengan

penelitian saat ini. Dimana pada penelitian terdahulu dapat diketahui bahwa pemberian pelayanan yang cepat, petugas selalu memberikan pelayanan mudah dan cepat. Untuk masyarakat yang datang ke kantor desa adapun alurnya yaitu mengisi buku pengunjung kemudian akan diarahkan kepada staf pelayanan dan apabila tidak ada antrian pada pelayanan, makapengunjung akan langsung dilayani oleh petugas. Apabila terdapat antrian dalam pelayanan, petugas akan meminta masyarakat untuk menyiapkan dokumen persyaratan dengan tujuan agar proses pelayanan di kantor Desa Trosobo dapat berjalan cepat dan efektif [16].

#### **D. Jaminan (Assurance)**

Dimensi ini merupakan jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai pelayanan untuk menumbuhkan rasa percaya pengguna layanan kepada penyedia layanan. Terdiri dari komponen komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun. Secara singkat dapat diartikan sebagai suatu pengetahuan dan keramahan pegawai dan kemampuan pegawai untuk dapat dipercaya dan diyakini [17]. Sikap peduli dari pegawai dibuktikan dengan adanya perhatian terhadap masyarakat yang sedang mengurus surat kependudukan yang dimulai dari menanyakan kebutuhan masyarakat, menginformasikan seputar alur pelayanan dan persyaratan yang dibutuhkan untuk mengurus administrasi kependudukan Kartu Keluarga, E-Ktp yang hilang, rusak, maupun yang ingin rekam KTP, Pindah dan datang penduduk, serta memberitahu estimasi waktu yang diperlukan untuk mengurus surat kependudukan tersebut. Sebagaimana disampaikan oleh Bapak Iwan Widodo, SE selaku Kepala Desa Dukuhsari sebagai berikut:

“dalam memberikan pelayanan khususnya di pelayanan administrasi kependudukan, pegawai Desa Dukuhsari melakukan komunikasi dua arah dengan pemohon atau masyarakat Desa Dukuhsari. Ketika masyarakat datang di ruang pelayanan bisa langsung menjumpai petugas yang sudah siap untuk membantu keperluan warga tentunya dengan ramah. Misal ada warga belum membawa persyaratan yang sesuai dengan ketentuan, petugas akan memberikan arahan dengan baik dan memberitahu apa saja yang perlu dilengkapi. Perlu diketahui juga bahwa di pemerintah Desa Dukuhsari ini tidak ada pemungutan biaya layanan sama sekali. Semuanya gratis.” (Wawancara, 11 Juli 2024)

Pernyataan diatas juga diperkuat dengan pernyataan yang disampaikan oleh Ibu Intan Prihartini selaku Kasi Pelayanan di Desa Dukuhsari sebagai berikut:

“kita selalu mengutamakan sopan dan santun serta senyum yang ramah kepada masyarakat ketika pelayanan. Ketika pemohon atau warga tersebut kurang memahami persyaratan kami jelaskan Kembali hingga beliau nya sudah paham. Apa lagi di lingkungan Dukuhsari juga banyak yang sudah sepuh jadi tetap kami layani dengan baik sesuai dengan kebutuhan mereka. Kami juga tidak melakukan pemungutan biaya sedikitpun kepada warga Desa Dukuhsari dalam pengurusan administrasi kependudukan ini. Semuanya kami gratiskan.” (Wawancara, 11 Juli 2024)

Ibu Lailil Maghfiroh selaku Warga Desa Dukuhsari juga memberikan tanggapan sebagai berikut :

“iyaa, disini pelayanan ramah dan sopan. Terus juga tidak memandang siapa kita. Semua yang datang ke sini jika butuh pelayanan administrasi kependudukan juga dilayani dengan baik. Kita juga dijelaskan bagaimana mekanismenya hingga surat tersebut sudah dikirim melalui email. Dan juga tidak ada biaya yang dikeluarkan selama saya melakukan pelayanan itu sudah sesuai dengan standar yang ada memang tidak ada pemungutan biaya.” (Wawancara, 11 Juli 2024)

Berdasarkan wawancara dan data yang ada pada penelitian Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Menggunakan Aplikasi Plavon Dukcapil Di Desa Dukuhsari pada indikator jaminan (assurance) dapat diketahui bahwa Pegawai Pemerintah Desa Dukuhsari telah melakukan pelayanan administrasi kependudukan dengan sopan dan santun. Semua warga yang datang ke Kantor Desa Dukuhsari dan membutuhkan pelayanan khususnya pelayanan administrasi kependudukan semuanya dilayani dengan baik sesuai dengan kebutuhannya. Sikap peduli dari pegawai dibuktikan dengan adanya perhatian terhadap masyarakat yang sedang mengurus surat kependudukan yang dimulai dari menanyakan kebutuhan masyarakat, menginformasikan seputar alur pelayanan dan persyaratan yang dibutuhkan. Pelayanan di Desa Dukuhsari juga tidak dikenakan biaya layanan. Hasil penelitian tersebut telah sesuai dengan teori kualitas menurut Zeithmal dikarenakan Pegawai Pemerintah Desa Dukuhsari selalu sopan dan santun dalam pelayanan. Hal tersebut jika ikaitkan dengan penelitian terdahulu yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Desa Samini” Oleh Rini Andriani, dan Erni Saharuddin (2021) dijumpai perbedaan dimana pada penelitian terdahulu pada indikator jaminan (assurance) dijumpai bahwa jaminan tepat waktu pelayanan dan biaya pelayanan belum sesuai dengan harapan masyarakat karena ada yang mengeluh mengenai pelayanan yang tidak cepat, pegawai yang tidak disiplin serta masyarakat harus membayar jika ingin mendapatkan pelayanan yang cepat.

#### **E. Empati (Empathy)**

Dimensi ini memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pengguna layanan dengan berupaya memahami keinginan pengguna layanan dimana penyedia layanan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pengguna layanan, memahami kebutuhan pengguna layanan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan. Secara singkat dapat diartikan sebagai

suatu usaha untuk mengetahui dan mengerti kebutuhan pengguna layanan secara individual [18]. Sikap dari pegawai menunjukkan kemampuan sebuah instansi pemerintah termasuk Kantor Desa Dukuhsari yang menjadi salah satu instansi yang menyelenggarakan pelayanan Administrasi Kependudukan untuk melayani setiap kebutuhan pengguna layanan dengan baik. Sikap diantaranya adalah mengedepankan kepentingan setiap pengguna layanan yang memiliki kepentingan pada instansi penyelenggara pelayanan [19]. Sebagaimana disampaikan oleh Bapak Ikwan Widodo, SE selaku Kepala Desa Dukuhsari sebagai berikut:

“setiap warga yang datang dan membutuhkan pelayanan langsung bisa dilayani oleh petugas pelayanan khususnya pelayanan administrasi kependudukan. Kita juga melayani berdasarkan antrian yang sudah ada dan tidak ada yang harus di dahulukan dan di prioritaskan. Semuanya sama-sama kami layani dengan baik sesuai kebutuhannya. Karena kami ada memang untuk membantu memenuhi kebutuhan layanan warga Desa Dukuhsari.” (Wawancara, 11 Juli 2024)

Pernyataan diatas juga diperkuat dengan pernyataan yang disampaikan oleh Ibu Intan Prihartini selaku Kasi Pelayanan di Desa Dukuhsari sebagai berikut:

“ketika ada warga yang datang dan memerlukan pelayanan khususnya kependudukan itu wajib hukumnya kita layani sesuai dengan kebutuhan surat apa yang dibutuhkan. Semua warga Desa Dukuhsari memiliki kedudukan yang sama sehingga tidak ada perbedaan pelayanan satu sama lain. Karena semuanya sudah menjadi prioritas bagi kami dan harus dilayani dengan baik.” (Wawancara, 11 Juli 2024)

Pernyataan senada juga disampaikan oleh Ibu Lailil Maghfiroh selaku Warga Desa Dukuhsari juga memberikan tanggapan sebagai berikut :

“selama beberapa kali saya melakukan pelayanan kependudukan tidak ada pelayanan yang membedakan saya dengan warga yang lain. Semuanya juga ada antrian dan maju untuk dilayani sesuai dengan urutan.tidak ada yang didahulukan.” (Wawancara, 11 Juli 2024)

Berdasarkan wawancara diatas dapat diketahui bahwa pada dimensi empati (emphaty) pada penelitian Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Menggunakan Aplikasi Plavon Dukcapil Di Desa Dukuhsari menurut hasil observasi seluruh pegawai Pemerintah Desa Dukuhsari telah melayani setiap kebutuhan administrasi kependudukan warga Desa Dukuhsari. Serta pemerintah Desa Dukuhsari tidak diskriminatif dan juga warga Desa Dukuhsari telah dilayani dengan adil dan mendapat perlakuan yang sama tanpa membedakan status sosialnya. Hasil penelitian tersebut telah sesuai dengan teori kualitas menurut Zeithmal dikarenakan pegawai Pemerintah Desa Dukuhsari berupaya memahami keinginan pengguna layanan. Hal tersebut jika disandingkan dengan penelitian terdahulu yang berjudul “Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Aplikasi Si D’nok Dalam Penerbitan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang Provinsi Jawa Tengah” Oleh Rico Paulus Sibuea (2022), dijumpai hasil yang sama dimana pada penelitian terdahulu sudah berjalan dengan baik. Guna meningkatkan kualitas pelayanan maka disarankan untuk memberi respon yang cepat dan tepat kepada masyarakat, mengembangkan aplikasi, melakukan koordinasi secara konsisten dengan dinas terkait, mengoptimalkan sosialisasi dalam berbagai media dan memperbaiki sistem antrean pelayanan [20].

## Simpulan

Berdasarkan indikator pada pengukuran Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Menggunakan Aplikasi Plavon Dukcapil Di Desa Dukuhsari dilihat dari pencapaian tujuan, integrasi dan adaptasi. Maka dapat ditarik sebuah kesimpulan sebagai berikut: Pertama, Bukti fisik (tangibles) dalam pemberian pelayanan yang prima, Pemerintah Desa Dukuhsari telah memiliki fasilitas yang dapat menunjang pelayanan serta didukung dengan kondisi ruang pelayanan yang nyaman sehingga pada saat masyarakat Desa Dukuhsari saat melakukan pelayanan telah merasa nyaman. Kedua, Reliabilitas (reliability) pemerintah Desa Dukuhsari telah memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan warga khususnya pada pelayanan administrasi kependudukan. Ketepatan waktu pelayanan juga telah sesuai dengan SOP serta pemerintah Desa Dukuhsari telah memebrikan informasi mengenai persyaratan pelayanan administrasi kependudukan melalui akun media sosial yang dimiliki. Ketiga, Daya tanggap (responsiveness) pegawai Pemerintah Desa Dukuhsari telah memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat khususnya pelayanan administrasi kependudukan. Pemerintah Desa Dukuhsari juga telah memberikan informasi waktu yang pasti kepada mayarakat atau pemohon dalam proses penyelesaian administrasi kependudukan. Keempat, Jaminan (assurance) Pemerintah Desa Dukuhsari telah melakukan pelayanan administrasi kependudukan dengan sopan dan santun. Semua warga yang datang ke Kantor Desa Dukuhsari dan membutuhkan pelayanan khususnya pelayanan administrasi kependudukan semuanya dilayani dengan baik sesuai dengan kebutuhannya. Sikap peduli dari pegawai dibuktikan dengan adanya perhatian terhadap masyarakat yang sedang mengurus surat kependudukan yang dimulai dari menanyakan kebutuhan masyarakat, menginformasikan seputar alur pelayanan dan persyaratan yang dibutuhkan. serta Empati (emphaty) pegawai Pemerintah Desa Dukuhsari telah melayani setiap kebutuhan administrasi kependudukan warga Desa Dukuhsari. Serta pemerintah Desa Dukuhsari tidak diskriminatif dan juga warga Desa Dukuhsari telah dilayani dengan adil dan mendapat perlakuan yang sama tanpa membedakan status sosialnya.

## References

1. . N. A. Taqiya, S. Mukaromah, and A. Pratama, "Analisis Tingkat Kematangan SPBE di Dinas Komunikasi dan Informatika Jawa Timur," *Scan - Jurnal Teknologi Informasi dan Komunikasi*, vol. 15, no. 1, pp. 22-33, 2020.
2. . A. Dorania Lumbanraja, "Urgensi Transformasi Pelayanan Publik melalui E-Government pada New Normal dan Reformasi Regulasi Birokrasi," *Administrative Law and Governance Journal*, vol. 3, no. 2, pp. 220-231, 2020.
3. . D. Menopang, P. Kesehatan, D. I. Indonesia, F. Ilmu, and K. Universitas, "Prosiding Seminar Nasional Komunikasi 2016," *Proceedings of the National Seminar on Communication*, pp. 344-351, 2016.
4. . A. R. S. Dewi, "Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Budaya Organisasi dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Dinas Pertanian Kab. Mamuju," *Jurnal Bisnis, Manajemen dan Informatika*, vol. 14, no. 2, 2017.
5. . A. Parasuraman, V. A. Zeithaml, and L. L. Berry, "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality," *Journal of Retailing*, vol. 64, no. 1, pp. 12-37, 1988.
6. . E. Saharuddin and R. Andriani, "Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Desa Samili," *The Journalish: Social and Government*, vol. 2, no. 3, pp. 81-88, 2021.
7. . M. P. Rahmawati and M. Fatchuriza, "Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan dalam Genggaman (Pak Dalman) Berbasis Aplikasi di Kabupaten Kendal," *As-Siyasah: Jurnal Ilmu Sosial*, vol. 6, no. 2, pp. 28-39, 2021.
8. . K. N. Denzin and S. Y. Lincoln, *Handbook of Qualitative Research*, 2nd ed. London: Sage Publications, 1994.
9. . S. Yunengsih and S. Syahrilfuddin, "The Analysis of Giving Rewards by the Teacher in Learning Mathematics Grade 5 Students of SD Negeri 184 Pekanbaru," *Jurnal Pajard (Pendidikan dan Pengajaran)*, vol. 4, no. 4, pp. 715, 2020.
10. . D. Susanto, I. P. Kristiawan, and T. Pramono, "Kualitas Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Sistem Administrasi Kependudukan Berbasis Teknologi Informasi (SAKTI) di Kelurahan Semampir," *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Administrasi Negara*, vol. 5, no. 2, 2021.
11. . N. Hanifah, *Memahami Penelitian Tindakan Kelas: Teori dan Aplikasinya*, 1st ed. Bandung: Gd. Percetakan dan Penerbitan, 2014.
12. . S. Haliza, "Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan melalui Pelayanan Via Online (Plavon) dalam Mewujudkan E-Government," *Umsida*, 2023.
13. . A. Mahsyar, "Masalah Pelayanan Publik di Indonesia dalam Perspektif Administrasi Publik," *Jurnal Ilmu Pemerintah*, vol. 1, no. 1, pp. 45-56, 2011.
14. . A. Khaula Yukiza and H. Sukmana, "Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Tanggulangin Kabupaten Sidoarjo," *Jurnal Administrasi*, vol. 3, no. 1, pp. 12-21, 2023.
15. . K. Cahyani, "Analisis Kualitas Layanan melalui E-Plavon (Pelayanan Via Online) di Desa Trosobo, Kecamatan Taman, Kabupaten Sidoarjo," *Innovant*, vol. 2, no. 1, pp. 15-25, 2023.
16. . A. N. Rohman, "Kualitas Pelayanan Publik Administrasi Kependudukan pada Kantor Camat Purwodadi Kabupaten Pasuruan," *Jurnal Ilmu Sosial*, vol. 5, no. 3, pp. 88-97, 2021.
17. . P. R. Sibuea, "Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan melalui Aplikasi Si D'nok dalam Penerbitan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang Provinsi Jawa Tengah," *Eprints.ipdn.ac.id*, 2021.