

# jurnal fitri

*by* Jurnal Fitri

---

**Submission date:** 20-Sep-2023 10:17AM (UTC+0700)

**Submission ID:** 2171251661

**File name:** ARTIKEL\_FITRI\_ok\_1\_1.docx (485.82K)

**Word count:** 6429

**Character count:** 43575

## Kualitas Pelayanan Administrasi kependudukan di Desa Bluru Kidul Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo

### The Quality of Population Administration Services in The Bluru Kidul Village, Sidoarjo District, Sidoarjo Regency

Fitria Rochma Utami<sup>1)</sup>, Lailul Mursyidah<sup>2)</sup>

<sup>1)</sup>Program Studi Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

<sup>2)</sup>Program Studi Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

\*Email : [lailulmursyidah@umsida.ac.id](mailto:lailulmursyidah@umsida.ac.id)

**Abstract.** *The quality of public services is a strategic issue in realizing the effectiveness of today's modern government. The government has an important role in providing services to the community as mandated by Law Number 25 of 2009, including services regarding population administration. The purpose of this study is to analyze and describe the quality of population administration services in Bluru Kidul Village, Sidoarjo District, Sidoarjo Regency. This research is a type of qualitative research that provides an overview of how the quality of population administration services is. Types of data taken from various sources, namely from primary data and secondary data. Data collection techniques in this study are observation, interviews and documentation. While the data analysis technique used is data reduction, data presentation and data verification proposed by Miles and Huberman. The results of research on the quality of administrative services on the dimensions of physical evidence (tangibles) found that the service space in Bluru Kidul Village was said to be good. Furthermore, on the reliability dimension, an understanding can be drawn that Bluru Kidul Village employees have provided the promised service immediately. Third, the dimension of responsiveness in the quality of population administration services in Bluru Village, it can be concluded that in response to every service user who wants to get service. Fourth, the dimensions of assurance (assurance) in research on population administration service quality in Bluru Kidul Village, Sidoarjo District, Sidoarjo Regency can be said to be good. Fifth, the dimension of Empathy in the Quality of Population Administration Services in Bluru Kidul Village, Sidoarjo District, Sidoarjo Regency, it can be concluded that the Friendliness of this Employee is considered quite good.*

**Keywords ;** *Quality, Service, Population Administration*

**Abstrak.** *Kualitas pelayanan publik menjadi isu strategis dalam mewujudkan efektifitas pemerintahan modern saat ini. Pemerintah memiliki penting dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sebagaimana diamanatkan UU Nomor 25 Tahun 2009., termasuk di dalamnya pelayanan tentang administrasi kependudukan. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk menganalisis dan mendeskripsikan Kualitas Pelayanan Administrasi kependudukan di Desa Bluru Kidul Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo. Penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif yaitu memberikan gambaran tentang bagaimana kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Jenis data diambil dari berbagai sumber yaitu dari data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Sedangkan teknik analisis data yang digunakan yakni reduksi data, penyajian data dan verifikasi data yang dikemukakan oleh Miles and Huberman. Hasil penelitian kualitas pelayanan administrasi pada dimensi bukti fisik (tangibles) ditemukan bahwa ruang pelayanan di Desa Bluru Kidul sudah dapat dikatakan baik. Selanjutnya pada dimensi Reliabilitas (reliability) dapat ditarik sebuah pemahamn bahwa pegawai Desa Bluru Kidul telah memebrikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera. Ketiga, dimensi Daya tanggap (responsiveness) pada Kualitas Pelayanan Administrasi kependudukan di Desa Bluru dapat disimpulkan bahwa dalam merespon setiap pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan. Keempat, dimensi Jaminan (assurance) pada penelitian Kualitas Pelayanan Administrasi kependudukan di Desa Bluru Kidul Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo dapat dikatakan baik. Kelima, dimensi Empati (emphaty) pada Kualitas Pelayanan Administrasi kependudukan di Desa Bluru Kidul Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo dapat disimpulkan bahwa Keramahan Pegawai ini dinilai cukup baik.*

**Kata Kunci ;** *Kualitas, Pelayanan, Administrasi Kependudukan*

## I. PENDAHULUAN

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah membawa konsekuensi terhadap reformasi birokrasi diberbagai bidang kehidupan, politik sosial, ekonomi, budaya dan lain-lain dalam penyelenggaraan pembangunan dan tata pemerintahan. Seiring dengan berjalannya kebijakan otonomi daerah, aparat birokrasi pemerintahan di daerah dapat mengelola dan menyelenggarakan pelayanan yang lebih peduli dengan kebutuhan masyarakat daerahnya. Terdapat konsep yang mendasar dalam hal mengelola urusan yang mengatur pemerintah lokal ini yakni adanya prakarsa sendiri berdasarkan pada aspirasi masyarakat daerah tersebut. Otonomi daerah bermakna kemauan masyarakat lokal untuk memecahkan berbagai macam masalah masyarakat setempat demi mencapai kesejahteraan mereka. Perkembangan Teknologi Informasi yang kian pesat menimbulkan suatu revolusi baru berupa peralihan sistem kerja yang konvensional ke era digital. Perubahan ini juga telah merubah cara pandang setiap orang dalam melakukan berbagai kegiatan salah satunya adalah pada kegiatan instansi pemerintah. Untuk itu suatu instansi membutuhkan suatu sistem informasi yang mendukung kebutuhan instansi pemerintah dalam menciptakan efisiensi dan efektifitas kerja maupun dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

Pelaksanaan otonomi daerah memungkinkan seluruh pemerintahan daerah untuk segera mengelola sistem pemerintahan guna meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Tuntutan atas kualitas pelayanan hanya dapat terpenuhi dengan upaya perumusan konsep yang berorientasi pada masyarakat itu sebagai pelanggan, bukan berorientasi pada birokrasi, eksekutif, legislatif dan kelompok kepentingan lainnya. Oleh karenanya untuk memuaskan pelanggan, para aparatur pemerintahan harus dapat memberikan pelayanan yang terbaik, sehingga jika telah dilaksanakan akan menumbuhkan tingkat kepercayaan yang tinggi dari masyarakat.

Pelayanan publik merupakan salah satu tugas penting yang tidak dapat diabaikan oleh pemerintah daerah sebab jika komponen pelayanan terjadi stagnasi maka hampir dipastikan semua sektor akan berdampak kemacetan oleh sebab itu perlu ada perencanaan yang baik dan bahkan perlu diformulasikan standar pelayanan pada masyarakat sesuai dengan kewenangan yang diberikan oleh pemerintah pusat pada pemerintah daerah.

Pelayanan publik yang diberikan instansi Pemerintah (Pusat, Pemerintah Provinsi, Kabupaten, Kota dan Kecamatan) kepada masyarakat merupakan perwujudan dari fungsi aparat negara sebagai abdi masyarakat. Era otonomi daerah, fungsi pelayanan publik menjadi salah satu fokus perhatian dalam peningkatan kinerja instansi pemerintah daerah. Fasilitas pelayanan publik harus lebih didekatkan pada masyarakat, sehingga mudah dijangkau oleh masyarakat.

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 aparat sipil negara [1]. 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*) [2]. Sejak digaluskannya *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 [3].

Pelayanan adalah tugas utama aparat sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Pelayanan merupakan proses pemenuhan kebutuhan lewat aktivitas orang lain secara langsung. Berdasarkan Undang - Undang No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut, Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (UU No. 25 Tahun 2009 Pasal 1 Ayat 1).

Dalam Negara Indonesia pelaksanaan pelayanan publik menjadi isu kebijakan yang semakin strategis karena perbaikan pelayanan publik di negara ini cenderung berjalan di tempat, sedangkan hasilnya sebagaimana diketahui sangat luas karena mengenai seluruh ruang publik baik dalam kehidupan ekonomi, sosial, politik, budaya dan lain-lain. Dalam bidang ekonomi, buruknya pelayanan publik akan menghasilkan pada penurunan investasi yang dapat berakibat terhadap Pemutusan Hubungan Kerja (PHK) pada industri- industri dan tidak terdapatnya lapangan kerja baru yang juga akan berpengaruh terhadap angka pengangguran yang sangat meningkat. Akibat lebih lanjut dari masalah ini adalah timbulnya kerawanan sosial [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].

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Diharapkan aparat pemerintah di seluruh Indonesia melakukan pelayanan dengan baik sesuai apa yang diharapkan oleh masyarakat. Masih banyak yang harus di nilai dari pelayanan publik di Indonesia dan tidak menutup kemungkinan di wilayah Desa Bluru Kidul Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo menjadi salah satu dari pelaksana dari pelayanan publik.

Desa sebagai penyedia layanan publik mempunyai tugas pokok membantu Bupati dalam penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan dalam wilayah desa serta meningkatkan keefektifitas pelayanan publik dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*) serta peningkatan kualitas pelayanan dalam bentuk jasa atau perijinan melalui transparansi dan standarisasi pelayanan. Adapun tugas lain dari desa yaitu membantu dalam hal membuat Kartu Tanda Penduduk (KTP), akta kelahiran, surat nikah, sertifikat tanah, Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), keterangan pindah, pertanahan, ijin keramaian, legalisasi surat-surat. Pelayanan yang baik kepada masyarakat harus didukung oleh pegawai-pegawai yang handal, berkompeten, mampu memahami serta dapat melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sesuai dengan bidang tanggung jawabnya. Selain itu, mereka tentu harus memiliki komitmen dan tanggung jawab moral terhadap masyarakat. Selain itu keluhan lain yang diungkapkan pengguna layanan yaitu adanya belum pastinya waktu sehingga berakibat rendahnya kualitas pelayanan. Ketidakpastian waktu dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap instansi pemerintah tersebut. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat, maka pemerintah harus terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan [6]. Berikut merupakan tabel jenis pelayanan yang ada di aplikasi SIPRAJA sebagai berikut:

**Tabel 1** Jenis Pelayanan Aplikasi SIPRAJA

No	Pelayanan	Tipe Pelayanan
1.	Surat Kelahiran	Tipe A
2.	Surat Kematian	
3.	SK Tidak Mampu	
4.	Surat Permohonan Biodata	
5.	SK Keterangan Umum	
6.	SK Domisili	
7.	Surat Pengantar KUA	
8.	Surat Permohonan KK	Tipe B
9.	Permohonan KTP	
10.	Surat Permohonan Pindah	
11.	SK Umum Kecamatan	
12.	SK Tidak Mampu Kecamatan	Tipe C
13.	Izin Mendirikan Bangunan	
14.	Kartu Pencari Kerja (AK-1)	
15.	Izin Usaha Miro Kecil (IUMK)	
16.	Tanda Daftar perusahaan Mikro	Tipe D
17.	ART/BPN	
18.	Bank Jatim	
19.	BPBD	
20.	BPJS Ketenagakerjaan	
21.	BPBD (Pajak)	
22.	PDAM	
23.	PLN	
24.	RSUD Sidoarjo	
25.	Samsat	
26.	Telkom	

Sumber : Pemerintah Desa Bluru Kidul, 2023

Salah satu penyelenggaraan pelayanan publik yang diperlukan oleh penduduk Indonesia saat ini adalah pelayanan administrasi kependudukan. Dokumen kependudukan menjadi penanda yang sah bahwa penduduk mendapat

kepastian hukum dan keabsahan identitas atas peristiwa penting penduduk. Lembaga pelayanan publik di bawah naungan Kementerian Dalam Negeri yang mengurus bidang kependudukan dan pencatatan sipil adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang berada di daerah. Dinas tersebut bertugas dalam mengurus pencatatan kependudukan dan peristiwa penting yang dialami oleh penduduk. Salah satu dokumen penting yang sering lalai untuk diurus oleh penduduk adalah akta kelahiran. Akta kelahiran merupakan bukti sah mengenai status dan peristiwa kelahiran seseorang yang dikeluarkan dinas kependudukan dan catatan sipil.

Pada dasarnya sistem administrasi kependudukan merupakan sub sistem dari sistem administrasi negara, yang mempunyai peranan penting dalam pemerintahan dan pembangunan penyelenggaraan administrasi kependudukan. Hak asasi setiap orang dibidang pelayanan administrasi kependudukan, peningkatan kesadaran penduduk dan kewajibannya untuk berperan serta dalam pelaksanaan administrasi kependudukan, pemenuhan data statistik kependudukan dan statistik peristiwa kependudukan, dukungan terhadap perencanaan pembangunan system administrasi kependudukan guna meningkatkan pemberian pelayanan publik tanpa diskriminasi.

Begitu strategisnya urusan administrasi kependudukan, maka pemerintah diharapkan mampu menyelenggarakan pelayanan administrasi kependudukan secara berkualitas. Berbagai kebijakan, program dan kegiatan selama ini telah ditempuh oleh pemerintah guna meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan tersebut. Kendala-kendala teknis bagi 5 masyarakat yang melakukan pengurusan administrasi kependudukan dapat dieliminasi sehingga pengurusan dokumen administrasi kependudukan dan catatan sipil dapat dilakukan oleh masyarakat dengan mudah, murah dan tidak bertele-tele.

Pelayanan kependudukan di Kabupaten Sidoarjo telah menerapkan E-Government yaitu dengan menggunakan aplikasi SIPRAJA. Aplikasi tersebut digunakan hingga tingkat Desa khususnya Desa Bluru Kidul juga turut mengpalikasikan aplikasi tersebut. Namun, pada kenyataannya tidak semua masyarakat Desa Bluru Kidul bisa mengakses dan memahami cara menginput pada aplikasi SIPRAJA tersebut. Sehingga masih ada masyarakat Desa Bluru Kidul yang melakukan pelayanan kependudukan secara manual. Permasalahan yang kerap kali di temukan yaitu Masalah terkait pelayanan tersebut yaitu mengenai jangka waktu pelayanan, sebagai contoh ketika masyarakat membuat Kartu Tanda Penduduk (KTP). Masyarakat seringkali harus menunggu lama untuk penyelesaian E-KTP tersebut sehingga pengerjaan tidak sesuai dengan SOP yang berlaku. Selain itu sumber daya manusi di lingkungan Desa Bluru Kidul Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo juga belum mumpuni sehingga belum dapat memberikan pelayanan khususnya pelayanan administrasi kependudukan dengan baik.

Dalam proses penyusunan artikel ilmiah ini, penelitian terdahulu memiliki peran yang cukup penting yang digunakan sebagai acuan atau pedoman dalam melaksanakan penelitian. Penelitian terdahulu yang digunakan sebagai pedoman dalam penelitian ini ialah penelitian pada tahun 2021 dengan judul "Kualitas Pelayanan Publik Administrasi Kependudukan pada Kantor Camat Purwodadi Kabupaten Pasuruan" berdasarkan hasil penelitian tersebut diperoleh hasil sudah dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan administrasi di kantor Camat Purwodadi Kabupaten Pasuruan sudah dikatakan baik. Dikarenakan masyarakat sudah merasa dilayani dengan baik [7]. Selanjutnya penelitian terdahulu pada tahun 2021 dengan judul "Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Aplikasi Si D'nok Dalam Penerbitan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang Provinsi Jawa Tengah" berdasarkan penelitian tersebut ditemukan bahwa Kualitas pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi Si D'nok diukur dari kriteria berwujud dan kehandalan belum berjalan dengan baik sedangkan jika diukur melalui kriteria reliability, assurance dan empathy sudah berjalan dengan baik [8].

Berdasarkan referensi pada penelitian terdahulu diatas, perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis ialah penulis akan meneliti dan berfokus pada Kualitas Pelayanan Administrasi kependudukan di Desa Bluru Kidul Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo. Apabila dihubungkan dengan permasalahan yang telah disebutkan maka tujuan dari penelitian ini ialah untuk mengetahui bagaimana Kualitas Pelayanan Administrasi kependudukan di Desa Bluru Kidul Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo. Pelayanan Administrasi Desa Bluru Kidul menurut pandangan sendiri secara tertulis meningkat setelah transisi ke pemerintahan baru. untuk memperbaiki Pelayanan Administrasi. Karena dalam memperbaiki, pembangunan demi pembangunan yang mulai terbentuk di Desa Bluru Kidul. Apalagi untuk kantor desa itu sendiri sebagai pusat pelayanan desa berkembang baik dari segi tempat maupun sumber daya manusia. Oleh karena itu penulis tertarik untuk melihatnya dan menggali lebih dalam Kualitas Pelayanan Administrasi kependudukan di Desa Bluru Kidul Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo.

## II. METODE

Dalam penelitian terkait "Kualitas Pelayanan Administrasi kependudukan di Desa Bluru Kidul Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo" ini merupakan penelitian deskriptif dengan jenis data kualitatif. Metode penelitian kualitatif adalah upaya peneliti mengumpulkan data yang didasarkan pada latar ilmiah [9]. Sedangkan penelitian lainnya menyebutkan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang berlandaskan pada penelitian dengan tujuan guna memahami gejala dan fenomena serta komprehensif yang dialami oleh subjek penelitian terhadap beberapa

beberapa persoalan seperti tindakan, motivasi, persepsi dan lain sebagainya dengan menggunakan deskripsi sebagai penjelasannya. Dengan penelitian kualitatif deskriptif, peneliti bermaksud untuk mengetahui dan menjabarkan secara terperinci serta mendalam Kualitas Pelayanan Administrasi kependudukan di Desa Bluru Kidul Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo. Lokasi dari penelitian ini ialah pada Desa Bluru Kidul Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo.

Teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti ialah wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik pengumpulan data ialah metode yang digunakan untuk mengumpulkan bahan yang digunakan dalam sebuah penelitian. Sumber data dalam penelitian ini diperoleh dari data primer yang mana peneliti melakukan wawancara langsung dengan informan yakni Kepala Desa Bluru Kidul Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo, Staff Pelayanan Desa Bluru Kidul serta satu warga Desa Bluru Kidul. Dan untuk melengkapi hasil dari penelitian tersebut, peneliti juga menggunakan data sekunder yang berasal dari dokumen-dokumen yang tersedia. Fokus dalam penelitian ini ialah berhubungan dengan Kualitas Pelayanan Administrasi kependudukan di Desa Bluru Kidul Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo. sedangkan fokus indikator pada penelitian ini adalah indikator yang digunakan untuk mengukur efektivitas sebuah program menurut Parasuraman dan Zeithmal yang berisi variabel Bukti fisik (*tangibles*), Reliabilitas (*reliability*), Daya tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), serta Empati (*emphaty*) [10]. Miles dan Huberman membagi proses analisis data menjadi tiga langkah yakni 1) Reduksi data. 2) Penyajian data. 3) Penarikan kesimpulan [11].

### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Secara umum penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan Kualitas Pelayanan Administrasi kependudukan di Desa Bluru Kidul Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo dengan berdasarkan kualitas pelayanan menurut Zeithmal dengan beberapa indikator yakni berisi variabel Bukti fisik (*tangibles*), Reliabilitas (*reliability*), Daya tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), serta Empati (*emphaty*) :

#### Bukti fisik (*tangibles*)

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].

Kualitas pelayanan salah satunya ditentukan oleh kenampakan fisik yang ada selama proses pelayanan berlangsung. Bukti fisik dalam indikator ini terdiri dari sarana prasana dan fasilitas yang ada disana 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.

Mengenai kebersihan dan kenyamanan ruangan pelayanan, Hasil wawancara dengan Ibu Zulaikha selaku Warga Desa Bluru Kidul mengatakan bahwa:

*“saya rasa sudah bersih ruangan pelayanan desa Bluru Kidul ini dek. Sudah dilengkapi AC juga. Jadi nunggu ndak kepanasan dan nyaman. Terus juga kursi yang disediakan juga banyak. Jadi ndak perlu dempet-dempet pas banyak warga yang pelayanan. Lebih bagus dan nyaman dibanding dulu memang di balai desa ini.”* (Wawancara, 01 Agustus 2023)

Hal ini senada dengan yang dikemukakan petugas pelayanan yaitu Ibu Pipit mengenai kebersihan ruang pelayanan sebagai berikut:

*“memang, sangat berubah mbak. Karena dulu ruangan tidak bersih dan tidak dilengkapi dengan AC. Kipas saja jumlahnya hanya satu. Namun sekarang sudah berubah total, ruang pelayannya lebih bersih dan rapi serta sudah dipasang AC. Sehingga masyarakat yang antri sudah tidak merasa kepanasan dan sudah nyaman. Pegawai di kantor Des Bluru Kidul selalu menjaga kebersihan ruangnya, sehingga masyarakat yang akan mendapatkan pelayanan merasa nyaman”* (Wawancara, 01 Agustus 2023)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa ruang pelayanan yang ada di Desa Bluru Kidul sudah bersih dan nyaman sehingga masyarakat Desa Bluru Kidul yang melakukan pelayannya merasa nyaman dengan kondisi ruang pelayanan tersebut. Berikut merupakan gambar ruang pelayanan di Desa Bluru Kidul Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo sebagai berikut:



Sumber: Pelayanan Desa Bluru Kidul, 2023

**Gambar 1.** Ruang Pelayanan Desa Bluru Kidul Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo

Dari gambar 1 dapat dilihat ruang pelayanan administrasi Desa Bluru Kidul Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo didukung dengan fasilitas yang cukup memadai. Dengan uraian tugas diantaranya melayani pengurusan surat surat administrasi terpadu diantaranya surat pengantarkartu 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 yang diperoleh masyarakat baik. Berikut merupakan sejumlah sarana dan prasarana yang dimiliki Kantor Desa Bluru Kidul Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo sebagai berikut:

**Tabel 2** Fasilitas Desa Bluru Kidul Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo

No.	Fasilitas	Jumlah
1	Komputer	6
2	Printer	4
3	Tv	2
4	AC	6
5	Sacnner	1
6	Kursi	30
7	Meja	15

Sumber : Pemerintah Desa Bluru Kidul, 2023

Berdasarkan tabel 1 dapat diketahui bahwa fasilitas yang dimiliki oleh Desa Bluru Kidul dapat dikatakan sudah memenuhi. Pada pelaksanaan pemberian layanan difasilitasi komputer, printer, meja, serta kursi untuk tempat duudk masyarakat Desa Bluru Kidul yang melakukan pelayanan. Sehingga masyarakat merasa nyaman karena kondisi ruangan sudah bersih dan nyaman. Secara material, kemampuan pelayanan Desa Bluru Kidul Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo untuk menunjukkan keberadaannya kepada pihak luar, penampilan dan karakteristik fisik sarana dan prasarana, dan lingkungan merupakan bukti nyata dari Pemerintah Desa Bluru Kidul kepada masyarakat.

Pada penelitian sebelumnya yang berjudul "Kualitas Pelayanan Publik Administrasi Kependudukan pada Kantor Camat Purwodadi Kabupaten Pasuruan" ditemukan bahwa aspek bukti fisik (*tangible*) Kecamatan Purwodadi memiliki luas ruang 4x7 m untuk kapasitas jumlah petugas pelayanan 4 orang. Ruangan pelayanan terdapat meja-meja pelayanan, meja kerja, alat perekam E-KTP berjumlah satu set dan kursi panjang yang diperuntukan bagi masyarakat yang menunggu pelayanan. Kantor Kecamatan Purwodadi **belum memenuhi fasilitas pelayanan yang memadai untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat** seperti masih sedikitnya kursi diruang tunggu. Sehingga hal tersebut berbeda dengan apa yang ditemukan penulis dalam penelitian saat ini yaitu peneliti menemukan bahwa kondisi ruang pelayannya di Desa Bluru Kidul sudah memadai, rapih, dan nyaman digunakan pelayanan oleh masyarakat [13].

Berdasarkan hasil wawancara serta data dapat ditarik sebuah pemahaman bahwa pada dimensi bukti fisik (*tangibles*) ditemukan bahwa ruang pelayanan di Desa Bluru Kidul sudah dapat dikatakan baik dikarenakan Kenyamanan tempat pelayanan sangat mempengaruhi proses pelayanan. Penyedia layanan harus lebih memperhatikan kenyamanan untuk penyedia layanan karena jika pengguna layanan sudah merasa nyaman dengan yang sudah disediakan maka akan berpengaruh baik bagi penyedia layanan, tetapi sebaliknya jika pengguna layanan masih merasa belum nyaman maka akan berpengaruh buruk bagi penyedia layanan.

### Reliabilitas (*reliability*)

Reliability merupakan kemampuan penyedia layanan dalam memberikan layanan sesuai yang dijanjikan secara tepat dan terpercaya. Keandalan pegawai dalam memberikan suatu pelayanan sangat membantu masyarakat dalam 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.

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. Mengenai proses pelayanan pegawai sudah cukup cepat. Hasil wawancara dengan Ibu Zulaikha mengatakan bahwa:

*“Pelayanan yang dilakukan oleh pegawai sudah cukup baik dan cepat, sehingga kita tidak terlalu menunggu lama. Saya rasa sudah sangat baik dibanding dulu. Kalau dulu masih nunggu lama sekali mbak. Kalo sekarang mungkin sudah pakai internet dan lain-lain jadi lebih cepat mbak. Dengan begitu kita tidak perlu tunggu lama buat selesaikan kebutuhan kita khususnya untuk administrasi kependudukan.”* (Wawancara, 01 Agustus 2023)

Hal ini senada dengan yang dikemukakan petugas pelayanan yaitu Ibu Pipit mengenai kecepatan proses pelayanan sebagai berikut:

*“untuk penyelesaian pelayannya kita sudah sesuaikan dengan standar pelayannya yang kita miliki mbak. Sehingga harapannya masyarakat sudah tidak perlu menunggu waktu lama dalam mengurus dokumen kependudukan. Karena semuanya sudah diatur dalam standar pelayannya. Contohnya saja pembuatan KK itu dilaksanakan dan di proses dalam waktu 3 hari. Sehingga masyarakat juga sudah mengetahui kapan KK tersebut akan selesai di kerjakan oleh pihak kami.”* (Wawancara, 01 Agustus 2023)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa Pegawai Desa Bluru Kidul kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo dalam pelaksanaan pelayanan kependudukan sudah cepat dan tepat waktu. Hal tersebut ditunjukkan dengan adanya Standar Pelayanan kependudukan yang digunakan sebagai bukti konsistensi dalam ketepatan waktu pegawai Desa Bluru Kidul Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo. Berikut merupakan salah satu Standar Pelayanan mengenai Pembuatan Kartu Keluarga (KK) di Desa Bluru Kidul sebagai berikut:

 <b>STANDAR PELAYANAN</b> Penerbitan Kartu Keluarga (KK)		No. Dokumen : Revisi : Tgl. Efektif :
Unit Kerja : Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk		
A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi :		
No	Komponen	Uraian
1.	Peryaratan Administrasi	a. Surat pengantar RT dan RW; b. Melampirkan KK yang lama (Simduk/bukan Simduk)/KTP Simduk/dokumen atas bukti kependudukan/Peristiwa Penting ; c. Mengisi formulir: 1) Biodata Keluarga (P-1.01); 2) Pendaftaran Peristiwa Kependudukan (P-1.02); 3) Fotokopi Kutipan Akta Kelahiran/Surat Nikah/Ijazah; 4) Bagi pihak ketiga harus melampirkan surat kuasa; d. Diproses di Disdukcapil.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	
3.	Jangka Waktu pelayanan	3 (tiga) hari kerja
4.	Biaya/Tarif	Rp. 0,-
5.	Produk Pelayanan	Kartu Keluarga (KK)
6.	Peningkatan Pengaduan, saran dan masukan	a. Kotak saran; b. Website : <a href="http://disdukcapil.sidoarjo.jab.go.id">http://disdukcapil.sidoarjo.jab.go.id</a> ; c. Hotline : 081230134878; d. Email : <a href="mailto:helpdesk3515@gmail.com">helpdesk3515@gmail.com</a> ; e. Fanpage : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo; f. Instagram : <a href="https://www.instagram.com/disdukcapilsidoarjo">disdukcapilsidoarjo</a> ; g. Twitter : <a href="https://twitter.com/disdukcapilada">disdukcapilada</a>
7.	Waktu Pelayanan	Senin - Jumat (07.30 - 15.00)
B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengolahan pelayanan di internal organisasi (manufacturing) meliputi :		
No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; b. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; c. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; e. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 104 Tahun 2019 tentang Pendokumentasian Administrasi Kependudukan; f. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; g. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku yang Dijumukan Dalam Administrasi Kependudukan.
2.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	ATK, Printer, Komputer, Telepon, Ruang Kerja, Meja, Kursi, Internet, Kendaraan, Jarkomdat dan Kamera
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi; 2. Mampu bersikap sopan, ramah, komunikatif informatif; 3. Disiplin dan tepat waktu pelayanan.
4.	Pengawasan Internal	1. Kepala Seksi; 2. Kepala Bidang; 3. Sekretaris; 4. Kepala Dinas.
5.	Jumlah Pelaksana	6 orang
6.	Jaminan Pelayanan	a. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP); b. Adanya Kode Etik Pegawai; c. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon; d. Keadilan.
7.	Jaminan Keselamatan dan Keselamatan Pelayanan	Kartu Keluarga dicetak dijamin standar keasliannya
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksanaan	1 Bulan Sekali

**Gambar 2** Standar Pelayanan Penerbitan KK di Desa Bluru Kidul Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo

Dari gambar 2 dapat dilihat bahwa telah terdapat kejelasan berapa lama atau waktu yang dibutuhkan pegawai Desa Bluru Kidul untuk menyelesaikan atau memproses penerbitan Kartu Keluarga (KK) sehingga masyarakat akan mengetahui waktu yang dibutuhkan. Sehingga dengan adanya SOP tersebut masyarakat memiliki kejelasan waktu dalam pelaksanaan administrasi khususnya pada administrasi kependudukan. SOP tersebut juga sebagai komitmen perangkat Desa dalam emmeberikan pelayanna yang baik bagi amsyarakat Desa bluru Kidul Kecamatn Sidoarjo kabupaten Sidoarjo. Kemampuan pegawai Desa Bluru Kidul dalam mengoprerasikan komputer juga dapat dikatakan memiliki sebagaimana yang disampaikan oleh Ibu Pipit sebagai berikut:

*“untuk pemakaian komputer hampir sebagian besar pegawai disini sudah bisa semua. Alhamdulillah smewa perangkat Desa Bluru Kidul masih emngikuti perkembangan zaman sehingga bagi kami sudah tidak asing lagi dan saya rasa mudah sudahan mbak.”* (Wawancara, 01 Agustus 2023)

Wawancara diatas dapat dilihat bahwa keseluruhan pegawai telah mampu mengoperasikan komputer sengan baik . hal ini sama dengan penelitian sebelumnya yang berjudul “Kualitas Pelayanan Publik Administrasi Kependudukan pada Kantor Camat Purwodadi Kabupaten Pasuruan” ditemukan bahwa aspek Reliabilitas (*reliability*) Kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu di Kecamatan Purwodadi masih belum semuanya menguasai ditunjukkan dengan sedikitnya tenaga ahli yang mampu menggunakan alat bantu pelayanan seperti komputer dan perangkatnya.

Berdasarkan hasil wawancara dan data diatas pada dimensi Reliabilitas (*reliability*) dapat ditarik sebuah pemahaman bahwa pegawai Desa Bluru Kidul telah memebrikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan, seperti ketepatan waktu, kecepatan dan kecermatan dalam penyelesaian pelayanan. Sebagaimana yang telah disesuaikan dengan SOP yang telah dimiliki oleh Kantor Desa Bluru Kidul Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo.

#### Daya tanggap (*responsiveness*)

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 Kantor Kapanewon Gamping. 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 Tri Prastiyono, SH selaku Kepala Desa Bluru Kidul Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo sebagai berikut:

*“saya rasa untuk ketanggapan pegawai dalam melayani masyarakat sudah baik. Dan sudah melayani sesuai dengan kebutuhan masyarakat sehingga tidak ada yang tidak kami layani khususnya dalam administrasi kependudukan. Hal tersebut sudah menjadi komitmen kita untuk melayani kebutuhan masyarakat Desa Bluru Kidul dengan maksimal.”* (Wawancara, 01 Agustus 2023)

Hal ini senada dengan yang dikemukakan petugas pelayanan yaitu Ibu Pipit mengenai daya tanggap pegawai Desa Bluru Kidul sebagai berikut:

*“saya dan teman-teman telah berusaha semaksimal mungkin memberikan pelayannya yang terbaik dan sesuai kebutuhan masyarakat. Sehingga apabila ada masyarakat yang membutuhkan bantuan petugas selalu bersedia memberikan bantuan. Jika terdapat masalah dan adanya keluhan, maka kami segera mengatasinya.”* (Wawancara, 01 Agustus 2023)

Berdasar hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa daya tanggap pegawai Desa Bluru Kidul telah dapat dikatakan baik dikarenakan pegawai telah memebrikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat Desa Bluru Kidul Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo. Hal tersebut dapat dilihat dengan hasil Indeks Kepuasan Masyarakat yang ada di Desa Bluru Kidul Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo sebagai berikut:

Nilai IKM : 98,32	
Persyaratan	59,427
Sistem, Mekanisme, Prosedur	59,601
Waktu Penyelesaian	59,452
Biaya/tarif	59,793
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	59,586
Kompetensi Pelaksana	59,521
Perilaku Pelaksana	59,737
Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	59,406
Sarana dan Prasarana	59,297

Sumber: diolah oleh penulis, 2023

**Tabel 3** Nilai IKM Desa Bluru Kidul

Berdasarkan Gambar 3 dapat diketahui bahwa nilai IKM Desa Bluru Kidul yaitu 98,23 sehingga nilai tersebut berarti Sangat baik. Artinya keseluruhan pelayannya yang ada di Desa Bluru Kidul telah dikatakan sangat baik. Dengan hal tersebut maka daya tanggap pegawai Desa Bluru Kidul telah baik dan merespon segala bentuk pelayanan Masyarakat Desa Bluru Kidul. hal ini sama dengan penelitian sebelumnya yang berjudul “Kualitas Pelayanan Publik

Administrasi Kependudukan pada Kantor Camat Purwodadi Kabupaten Pasuruan” ditemukan bahwa pada indikator Daya tanggap (*responsiveness*) 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.

Berdasarkan hasil wawancara dan data diatas pada dimensi Daya tanggap (*responsiveness*) pada Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Bluru Kidul Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo dapat disimpulkan bahwa dalam 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 telah dikatakan baik sesuai dengan hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Desa Bluru Kidul kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo.

### **Jaminan (*assurance*)**

Indikator ini membahas tentang sikap empati pegawai dalam memberikan pelayanan bidang administrasi kependudukan di Desa Bluru Kidul. Empati pada penelitian ini meliputi Sikap peduli pegawai akan keinginan Masyarakat, Kemudahan berkomunikasi dalam proses pelayanan, dan sikap pegawai pegawai dalam memahami kebutuhan spesifik masyarakat. Dimensi ini merupakan jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopanan santun, 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 keramah tamahan pegawai dan kemampuan pegawai untuk dapat dipercaya dan diyakini.

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 Tri Prastyono, SH selaku Kepala Desa Bluru Kidul Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo sebagai berikut:

*“Komunikasi dilakukan dua arah antara pegawai dan pegawai, maupun antara pegawai dan masyarakat. Selama proses pelayanan terkadang ada masyarakat yang sulit untuk mendengar dengan baik sehingga petugas tetap menjelaskan lagi sampai informasi tersebut jelas. Masyarakat yang kurang bisa berkomunikasi dengan baik tetap dilayani oleh petugas pelayanan melalui cara yang bisa dilakukan seperti menulis kata-kata atau memakai bahasa isyarat selama jam pelayanan tersebut dibuka.”* (Wawancara, 01 Agustus 2023)

Hal ini senada dengan yang dikemukakan petugas pelayanan yaitu Ibu Pipit mengenai Jaminan (*assurance*) pegawai Desa Bluru Kidul sebagai berikut:

*“kami selalu mencoba untuk menjelaskan ketika masyarakat kurang paham mengenai pelayannya yang mereka butuhkan. Sehingga tidak ada perbedaan persepsi antara pelayan dengan masyarakat.”* (Wawancara, 01 Agustus 2023)

Pada penelitian terdahulu berjudul “Pelayanan Administrasi Kependudukan Tingkat Desa Melalui Sistem Informasi Registrasi Penduduk (Sirep) Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tegal” tahun 2022 ditemukan pada indikator akuntabilitas berdasarkan pengamatan yang penulis lakukan selama penelitian di Disdukcapil, Rumah PATEN maupun di desa-desa yang telah melaksanakan pelayanan ini, penulis mengambil kesimpulan bahwa secara keseluruhan akuntabilitas yang diterapkan pada pelayanan ini sudah sangat baik, adapun apabila terjadi keterlambatan dapat diperbaiki dan ditangani oleh pihak desa sendiri. Hal tersebut sama seperti yang peneliti temukan pada penelitian saat ini pada dimensi jaminan (*assurance*).

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat ditarik sebuah pemahaman bahwa pada indikator Jaminan (*assurance*) pada penelitian Kualitas Pelayanan Administrasi kependudukan di Desa Bluru Kidul Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo dapat dikatakan baik. 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.

### **Empati (*emphaty*)**

Empati adalah suatu sifat tegas dalam memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan antara pemberi layanan kepada pengguna layanan, dengan berupaya memahami keinginan serta harapan pengguna layanan dimana pengguna layanan mampu memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pengguna layanan secara spesifik. Indikator pertama yang digunakan dalam dimensi ini adalah Keramahan Pegawai [14].

Sebagaimana disampaikan oleh Bapak Tri Prastiyono, SH selaku Kepala Desa Bluru Kidul Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo sebagai berikut:

*“di sini sudah menrapkan 5S, jadi wajib hukumnya menyambut masyarakat dengan senyum. Karena itu juga sebagai bentuk pegawai Desa Bluru Kidul dalam memberikan pelayannya yang baik. Menyapa dengan ramah kepada masyarakat merupakan sebagai bentuk menyambut masyarakat desa bluru kidul.”* (Wawancara, 01 Agustus 2023)

Hal ini senada dengan yang dikemukakan petugas pelayanan yaitu Ibu Pipit mengenai Empati (*emphaty*) pegawai Desa Bluru Kidul sebagai berikut:

*“saya sebagai pegawai pelayanans elalu menghadapi masyarakat dengan sneyum. Itu sudah mnejadi komitmen pelayanan Desa Bluru Kidul mbak. Jadi saya harap masyarakat juga sennag dengan pelayanan yang kita berikan. Sehingga masyarakat juga nyaman mbak.”* (Wawancara, 01 Agustus 2023)

Berdasarkan wawancara diatas dapat ditarik sebuah pemahaman bahwa pegawai Desa Bluru Kidul dapat dikatakan telah dapat bersikap ramah terhadap masyarakat yang melaksanakan pelayanan. Selanjutnya yaitu pegawai Desa Bluru Kidul tidak diskriminatif sebagaimana disampaikan oleh Bapak Tri Prastiyono, SH selaku Kepala Desa Bluru Kidul Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo sebagai berikut:

*“saya rasa kita sudah tidak membeda-bedakan pelayannya terhadap masyarakat. Maksudnya semua dilayani sesuai kebutuhan dan untuk selsainya kapan juga sudah disesuaikan dengan sop yang ada. Dengan begitu saya dan teman-teman berusaha netral dalam pelaksanaan tugas dan tanggung jawab.”* (Wawancara, 01 Agustus 2023)

Pada penelitian terdahulu berjudul “Pelayanan Administrasi Kependudukan Tingkat Desa Melalui Sistem Informasi Registrasi Penduduk (Sirep) Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tegal” tahun 2022 ditemukan pada indikator tersebut ) 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 [15]. Hal tersebut juga dijumpai oleh peneliti ketika melakukan wawancara di Desa Bluru Kidul.

Berdasarkan hasil wawancara dan data diatas pada dimensi Empati (*emphaty*) pada Kualitas Pelayanan Administrasi kependudukan di Desa Bluru Kidul Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo dapat disimpulkan bahwa Keramahan Pegawai ini dinilai cukup baik karena menurut hasil observasi sebagian besar pegawai sudah bersikap ramah. Indikator yang kedua Tidak Diskriminatif, dimana indikator tersebut dinilai sudah baik sebab di Kecamatan Klari masyarakat dilayani denagn adil , mendapatkan perlakuan yang sama tanpa membedakan status sosial.

## VII. SIMPULAN

Berdasarkan indikator pada Kualitas Pelayanan Administrasi kependudukan di Desa Bluru Kidul Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo dilihat dari indikator Kualitas Pelayanan yang berisi variabel Bukti fisik (*tangibles*), Reliabilitas (*reliability*), Daya tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), serta Empati (*emphaty*). Maka dapat ditarik sebuah kesimpulan sebagai berikut:

Pertama, dimensi bukti fisik (*tangibles*) ditemukan bahwa ruang pelayanan di Desa Bluru Kidul sudah dapat dikatakan baik dikarenakan Kenyamanan tempat pelayanan sangat mempengaruhi proses pelayanan. Penyedia layanan harus lebih memperhatikan kenyamanan untuk penyedia layanan karena jika pengguna layanan sudah merasa nyaman dengan yang sudah disediakan maka akan berpengaruh baik bagi penyedia layanan, tetapi sebaliknya jika pengguna layanan masih merasa belum nyaman maka akan berpengaruh buruk bagi penyedia layanan.

Kedua, Reliabilitas (*reliability*) dapat ditarik sebuah pemahamn bahwa pegawai Desa Bluru Kidul telah memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan, seperti ketepatan waktu, kecepatan dan kecermatan dalam penyelesaian pelayanan. Sebagaimana yang telah disesuaikan dengan SOP yang telah dimiliki oleh Kantor Desa Bluru Kidul Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo.

Ketiga, dimensi Daya tanggap (*responsiveness*) pada Kualitas Pelayanan Administrasi kependudukan di Desa Bluru Kidul Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo dapat disimpulkan bahwa dalam 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 telah dikatakan baik sesuai dengan hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Desa Bluru Kidul kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo.

Keempat, dimensi Jaminan (*assurance*) pada penelitian Kualitas Pelayanan Administrasi kependudukan di Desa Bluru Kidul Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo dapat dikatakan baik. 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.

Kelima, dimensi Empati (*emphaty*) pada Kualitas Pelayanan Administrasi kependudukan di Desa Bluru Kidul Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo dapat disimpulkan bahwa Keramahan Pegawai ini dinilai cukup baik karena menurut hasil observasi sebagian besar pegawai sudah bersikap ramah. Indikator yang kedua Tidak Diskriminatif,

dimana indikator tersebut dinilai sudah baik sebab di Kecamatan Klari masyarakat dilayani dengan adil, mendapatkan perlakuan yang sama tanpa membedakan status sosial.

### UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena dengan rahmat tauhid dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan penelitian tentang “Kualitas Pelayanan Administrasi kependudukan di Desa Bluru Kidul Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo” hingga selesai. Shalawat serta salam senantiasa turunkan kepada Nabi Muhammad SAW. Tidak hanya itu, penulis ingin berterima kasih kepada seluruh pihak yang terlibat dalam menyelesaikan penelitian ini khususnya kedua orang tua saya dan Pemerintah Desa Bluru Kidul tempat dimana saya melakukan penelitian ini, penulis juga mengucapkan terima kasih kepada seluruh teman-teman yang telah memberikan dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini.

### REFERENSI

- [1] Taqiya, N. A., Mukaromah, S., & Pratama, A. (2020). Analisis Tingkat Kematangan Spbe Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Jawa Timur. *SCAN - Jurnal Teknologi Informasi Dan Komunikasi*, 15(1), 22–33. <https://doi.org/10.33005/scan.v15i1.1849>
- [2] Doramia Lumbanraja, A. (2020). Urgensi Transformasi Pelayanan Publik melalui E-Government Pada New Normal dan Reformasi Regulasi Birokrasi. *Administrative Law and Governance Journal*, 3(2), 220–231. <https://doi.org/10.14710/alj.v3i2.220-231>
- [3] Menopang, D., Kesehatan, P., Indonesia, D. I., Ilmu, F., & Universitas, K. (2016). *Prosiding seminar nasional komunikasi 2016. November*, 344–351.
- [4] Mahsyar A. 2011. Masalah Pelayanan Publik di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik. *Jurnal Ilmu Pemerintah*. Makassar.
- [5] Andi Ratna Sari Dewi. (2017). Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Budaya Organisasi dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Dinas Pertanian Kab. Mamuju. *Jurnal Bisnis, Manajemen Dan Informatika*, 14(2).
- [6] Crystalia Gita Ones. (2015). Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo. Universitas Negeri Yogyakarta.
- [7] Rohman. Alfian Nur. 2021. Kualitas Pelayanan Publik Administrasi Kependudukan pada Kantor Camat Purwodadi Kabupaten Pasuruan. *Jim. Unisma.ac.id*
- [8] Sibuea. P Rico. 2021. 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*
- [9] Rahmat, P. S. (2009). Penelitian Kualitatif. In *Journal Equilibrium: Vol. 5 No. 9* (pp. 1–8). [yusuf.staff.ub.ac.id/files/2012/11/Jurnal-Penelitian-Kualitatif.pdf](https://yusuf.staff.ub.ac.id/files/2012/11/Jurnal-Penelitian-Kualitatif.pdf)
- [10] Hardiansyah. (2011). Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Bina Media
- [11] Yunengsih, S., & Syahrilfuddin, S. (2020). the Analysis of Giving Rewards By the Teacher in Learning Mathematics Grade 5 Students of Sd Negeri 184 Pekanbaru. *JURNAL PAJAR (Pendidikan Dan Pengajaran)*, 4(4), 715. <https://doi.org/10.33578/pjr.v4i4.8029>
- [12] Hanifah, N. (2014). Memahami Penelitian Tindakan Kelas: Teori dan Aplikasinya. Cetakan Pertama. Bandung: Gd. Percetakan dan Penerbitan.
- [13] Waristo, H. T. (2016). Implementasi Program E-Kios sebagai Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi di Kelurahan Kebraon Kota Surabaya Herfina Tedjo Warsito. *Kebijakan dan Manajemen Publik*, 4(2), 8-17
- [14] Angraini, (2015). Penerapan e-government Ditingkat Kabupaten (Case Study Kabupaten Pelalawan Riau). *Jurnal Sistem Informasi*, 7(2), 815-825
- [15] Prijono, D., Soenarjanto, B., & Radjikan, R. (2018). Efektifitas Sistem Pelayanan Perizinan Terpadu (Sippadu) Pada Perizinan Siup Dinas Penanaman Modal dan Ptsp Kabupaten Sidoarjo. Universitas 17 Agustus 1945.

# jurnal fitri

---

## ORIGINALITY REPORT

---

14%

SIMILARITY INDEX

14%

INTERNET SOURCES

18%

PUBLICATIONS

15%

STUDENT PAPERS

---

## MATCH ALL SOURCES (ONLY SELECTED SOURCE PRINTED)

---

6%

★ repository.unfari.ac.id

Internet Source

---

Exclude quotes  On

Exclude bibliography  On

Exclude matches  < 2%