

Quality of Population Administration Services Using the Plavon Dukcapil Application at the Gempolsari Village Tanggulangin District Sidoarjo Regency [Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Menggunakan Aplikasi Plavon Dukcapil di Desa Gempolsari Kecamatan Tanggulangin Kabupaten Sidoarjo]

Titin Dwi Handayani ¹⁾, Isnaini Rodiyah ^{*.2)}

¹⁾Program Studi Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

²⁾Program Studi Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

*Email Penulis Korespondensi: isnainirodiyah@umsida.ac.id

Abstract. *This research aims to analyze and describe the quality of population administration services using the Plavon Dukcapil application in the Gempolsari Village Government using the service quality theory put forward by Zeithaml, et al. The research method used was a qualitative method by conducting direct observation and in-depth interviews with three informants involved in the service. The research results show that on tangible indicators, employees show good appearance and discipline as well as adequate service facilities, but there are still shortcomings, namely the unavailability of service flow information boards. In the reliability indicator, employees are skilled and competent in operating the system, but need improvement in the delivery of service procedures. In the responsiveness indicator, employees respond to public complaints quickly thanks to adequate communication facilities. In the assurance indicator, the service is provided free of charge but cannot provide a guarantee regarding the time for document completion. Finally, in the empathy indicator, employees are known to be friendly and committed to meeting community needs, thereby providing a satisfying service experience. Based on these findings, it is recommended that the Gempolsari Village Government add information boards on service flow and improve document completion time management to improve service quality.*

Keywords - *Quality, Population Administration, Plavon Dukcapil*

Abstrak. *Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan mengenai kualitas pelayanan administrasi kependudukan menggunakan aplikasi Plavon Dukcapil di Pemerintah Desa Gempolsari dengan menggunakan teori kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Zeithaml, dkk. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dengan melakukan observasi langsung dan wawancara mendalam terhadap tiga informan yang terlibat dalam pelayanan tersebut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada indikator tangibles, pegawai menunjukkan penampilan dan kedisiplinan yang baik serta fasilitas pelayanan yang memadai, namun masih terdapat kekurangan yaitu belum tersedianya papan informasi alur pelayanan. Pada indikator reliability, pegawai terampil dan kompeten dalam mengoperasikan sistem, namun perlu perbaikan dalam penyampaian prosedur pelayanan. Pada indikator responsiveness, pegawai merespons keluhan masyarakat dengan cepat berkat sarana komunikasi yang memadai. Pada indikator assurance, layanan diberikan secara gratis namun belum dapat memberikan jaminan terkait waktu penyelesaian dokumen. Terakhir, pada indikator empathy, pegawai dikenal ramah dan berkomitmen memenuhi kebutuhan masyarakat, sehingga memberikan pengalaman pelayanan yang memuaskan. Berdasarkan temuan ini, disarankan agar Pemerintah Desa Gempolsari menambahkan papan informasi alur pelayanan dan meningkatkan pengelolaan waktu penyelesaian dokumen untuk memperbaiki kualitas pelayanan.*

Kata Kunci - *Kualitas, Administrasi Kependudukan, Plavon Dukcapil*

I. PENDAHULUAN

Pelayanan publik ialah bagian dari kewajiban pemerintah, pada tingkat pusat, kabupaten, maupun desa. Fungsi pemerintah sebagai penyelenggaraan pelayanan publik ini yaitu untuk mempermudah masyarakat dalam menjalankan hak dan kewajiban mereka. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 mendefinisikan pelayanan publik sebagai rangkaian aktivitas yang dimaksudkan untuk memenuhi keperluan layanan bagi setiap penduduk yang didasarkan pada peraturan hukum yang berlaku. Hal ini mencakup komoditas, jasa, dan/atau pengurusan administrasi yang difasilitasi oleh penyelenggara pelayanan publik[1]. Dalam konteks pelayanan sektor publik, pelayanan administratif yang dikenal sebagai pelayanan administrasi memegang peranan penting. Pelayanan ini, adalah ragam pelayanan yang disalurkan oleh aparat pemerintah kepada seluruh lapisan masyarakat untuk memenuhi berbagai kebutuhan dokumen-dokumen dalam pelayanan administrasi, biasanya berbentuk resmi yang mencakup dokumen status kewarganegaraan, sertifikat kepemilikan barang, dan lainnya[2].

Copyright © Universitas Muhammadiyah Sidoarjo. This preprint is protected by copyright held by Universitas Muhammadiyah Sidoarjo and is distributed under the Creative Commons Attribution License (CC BY). Users may share, distribute, or reproduce the work as long as the original author(s) and copyright holder are credited, and the preprint server is cited per academic standards.

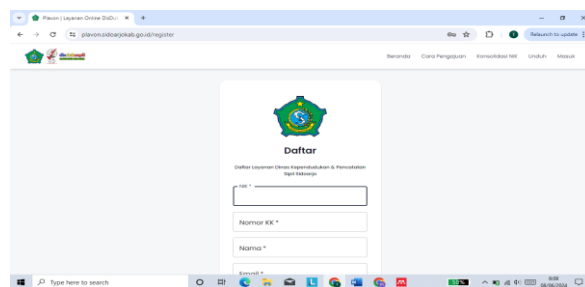
Authors retain the right to publish their work in academic journals where copyright remains with them. Any use, distribution, or reproduction that does not comply with these terms is not permitted.

Salah satu aspek penting dari pelayanan administrasi adalah administrasi kependudukan, yang merupakan rangkaian langkah untuk mengelola dan juga menyusun penerbitan dokumen maupun data kependudukan dengan proses registrasi, pencatatan sipil, manajemen informasi data kependudukan[3]. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 memaknai bahwa administrasi kependudukan merupakan serangkaian pengelolaan dokumen dan data kependudukan terkait dengan populasi seperti registrasi, pembaruan data, dan mengelola informasi data untuk meningkatkan layanan publik[4]. Administrasi kependudukan termasuk layanan mendasar yang mengharuskan masing-masing individu memiliki identitas kewarganegaraan yang resmi dan diakui secara hukum. Layanan ini mencakup pengelolaan berkas dan data penduduk. Beberapa jenis penyelenggaraan administrasi kependudukan yaitu, pembuatan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akta Kelahiran, Akta Kematian, Akta Perkawinan, dan Surat Keterangan Pindah Warga Negara Indonesia (SKPWNI)[5]. Pemerintah, sebagai pihak yang menyelenggarakan pelayanan administrasi kependudukan, perlu memantau mutu layanan yang disediakan untuk masyarakat. Karena, dalam penlaksanaan pelayanan tentunya tidak terlepas dari unsur kualitas pelayanan[6].

Untuk memastikan peningkatan kualitas terhadap pelayanan administrasi kependudukan diperlukan sebuah program inovasi. Dukungan dari kemajuan teknologi informasi dan komunikasi menjadi dorongan utama dalam menciptakan inovasi untuk memperbaiki sistem layanan publik. Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi ini sangat krusial, karena berhubungan langsung dengan proses kerja pelayanan[7]. Sebagaimana dalam Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah yang memaknai bahwa inovasi bertujuan untuk mencapai efisiensi dan efektifitas pelayanan, meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan, meningkatkan keteraturan administrasi kependudukan serta memperluas jangkauan kepemilikan dokumen kependudukan dan meningkatkan kinerja dalam pelayanan[8]. Dengan memanfaatkan kemajuan teknologi tersebut, pemerintah dapat meningkatkan sistem dan memperbaiki kualitas pelayanan yang diberikan untuk masyarakat. Sebagai penyelenggara layanan publik, diharapkan dapat menggunakan kemajuan teknologi informasi dengan beralih ke sistem *e-government*, yang merupakan pemanfaatan teknologi informasi oleh penyedia layanan publik yang diharapkan mampu mendistribusikan pelayanan secara efektif serta efisien kepada masyarakat yang membutuhkan. Penerapan *e-government* memiliki tujuan utama, yaitu untuk meningkatkan kemudahan warga negara dalam menerima pelayanan dari instansi pemerintah melalui sistem online atau sering dikenal dengan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)[7].

Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) merupakan sistem menggunakan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) bertujuan meningkatkan kinerja pelayanan pemerintah, sebagaimana Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, yang menghasilkan rangkaian aplikasi sebagai wujud penerapan *e-government*. Produknya berbeda-beda di setiap daerah dengan perbedaan utama terletak pada tujuan penggunaan aplikasinya. Salah satu contoh produk layanan berbasis elektronik atau *e-government* adalah aplikasi dan situs web[9]. Dengan adanya aplikasi atau web dapat memaksimalkan transparansi, memberikan kemudahan dan kenyamanan terhadap masyarakat saat mengakses data pribadi. Melalui sistem ini, masyarakat dapat mengakses layanan kependudukan meliputi pembuatan KTP, akta kelahiran dan jenis pelayanan lainnya dengan cepat dan efisien. Sejak kebijakan SPBE diberlakukan, hingga saat ini sistem tersebut telah digunakan dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi di instansi atau lembaga pemerintah yang berada pada tingkat pusat maupun daerah salah satunya Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sidoarjo[10].

Pemerintah Sidoarjo mengadopsi sistem ini untuk memodernisasi layanan administrasi kependudukan di wilayahnya. Peluncuran inovasi pelayanan berbasis online oleh dinas tersebut mencerminkan komitmen mereka dalam meningkatkan efisiensi dan kemudahan akses layanan kepada masyarakat. Dengan memanfaatkan sistem pemerintahan berbasis elektronik, proses pengurusan dokumen kependudukan seperti pembuatan KTP, akta kelahiran, dan dokumen lainnya dapat dilakukan secara lebih cepat dan mudah melalui platform digital, sehingga dapat meningkatkan kepuasan publik secara keseluruhan. Adapun inovasi pelayanan publik yang dibuat oleh pemerintah Kabupaten Sidoarjo melalui Dinas Kependudukan Catatan Sipil yakni pengembangan layanan berbasis online dengan memakai aplikasi PLAVON (Pelayanan Via Online) Dukcapil, yang dapat diakses melalui sebuah situs web[11]. Masyarakat Sidoarjo dapat mengakses layanan Plavon Dukcapil melalui situs web resminya <https://plavon.sidoarjokab.go.id/>. Berikut adalah tampilan halaman *login* pada Plavon Dukcapil:



Gambar 1. Halaman utama website plavon

Copyright © Universitas Muhammadiyah Sidoarjo. This preprint is protected by copyright held by Universitas Muhammadiyah Sidoarjo and is distributed under the Creative Commons Attribution License (CC BY). Users may share, distribute, or reproduce the work as long as the original author(s) and copyright holder are credited, and the preprint server is cited per academic standards.

Authors retain the right to publish their work in academic journals where copyright remains with them. Any use, distribution, or reproduction that does not comply with these terms is not permitted.

Pada gambar 1 diatas, ialah tampilan utama pada website Plavon Dukcapil. Langkah awal yang harus dilakukan oleh masyarakat adalah mendaftarkan diri dengan memasukkan data pribadi ke dalam halaman menu utama. Data pribadi ini mencakup nomor NIK, nomor KK, dan kata sandi. Penting bagi masyarakat untuk memasukkan data ini dengan cermat, sehingga setelah berhasil masuk ke dalam halaman selanjutnya, mereka dapat memilih kategori pelayanan yang mereka butuhkan. Pada halaman selanjutnya tersedia pilihan jenis pelayanan, termasuk administrasi Kartu Tanda Penduduk Elektronik, Kartu Keluarga, Kartu Identitas Anak, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Akta Perkawinan, Akta Perceraian, serta Surat Keterangan Pindah Warga Negara Indonesia ataupun Surat Keterangan Datang Warga Negara Indonesia[12].

Aplikasi Plavon telah digunakan di semua wilayah Kabupaten Sidoarjo, termasuk Desa Gempolsari yang berada di Kecamatan Tanggulangin Kabupaten Sidoarjo, juga turut menggunakan aplikasi tersebut. Aplikasi ini dibuat dengan tujuan untuk memudahkan warga dalam mengurus berkas administrasi kependudukan. Disamping itu, tujuan dibuatnya Plavon Dukcapil yaitu untuk memperbaiki kualitas layanan administrasi kependudukan yang memungkinkan untuk diakses secara fleksibel dimanapun dan kapanpun. Untuk mengaksesnya, masyarakat hanya perlu menggunakan perangkat komunikasi seperti smartphone atau komputer. Dalam mengurus dan pengajuan dokumen administrasi kependudukan, pengguna layanan Plavon Dukcapil dapat memilih untuk meminta bantuan operator desa atau dapat melakukan secara mandiri melalui smartphone[13]. Pilihan ini menunjukkan adanya kemudahan akses dalam mendapatkan layanan administrasi kependudukan. Meskipun demikian, kualitas layanan tetap menjadi fokus utama, dengan harapan bahwa aplikasi ini tidak hanya memudahkan akses tetapi juga menjaga standar keandalan dan keamanan data pribadi pengguna. Dengan dukungan teknologi ini, diharapkan proses pengurusan administrasi kependudukan dapat lebih efisien dan transparan bagi semua pihak yang terlibat sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas administrasi kependudukan.

Kualitas pelayanan merupakan pelayanan yang dirasakan langsung oleh pelanggan. Kualitas pelayanan juga dapat diartikan sebagai ukuran sejauh mana layanan yang telah tersedia bisa memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat sebagai pengguna layanan[6]. Kualitas pelayanan adalah elemen dasar yang perlu diperbaiki dalam organisasi atau perusahaan untuk membangun keyakinan masyarakat. Suatu pelayanan yang berkualitas bisa membuat pelanggan merasa puas. Oleh karena itu, suatu instansi ataupun organisasi sudah semestinya memusatkan perhatian setiap aspek yang memungkinkan bisa memperbaiki nilai kualitas layanan[2]. Menurut Zeithaml, Parassuraman & Berry (sebagaimana dikutip dalam Hardiyansyah, 2018), kualitas layanan bisa diukur melalui lima aspek yaitu (1) Bukti fisik (*tangibles*) yang meliputi sarana dan prasarana pelayanan seperti gedung kantor, peralatan kantor. (2) Keandalan (*reliability*) yaitu kecakapan dalam melayani sesuai dengan janji yang disampaikan dengan tepat waktu juga dapat dipercaya. (3) Responsif (*responsiveness*) merujuk pada kesiediaan untuk membantu serta menyediakan pelayanan yang cepat serta sigap terhadap kebutuhan pelanggan, disertai komunikasi yang jelas. (4) Kepastian (*assurance*) yaitu memberikan jaminan, keramahan serta kesopanan terhadap pelanggan. (5) Empati (*empathy*) yaitu memberi perhatian penuh dengan berusaha memahami kebutuhan serta keinginan pelanggan[9], [14]. Berdasarkan kelima aspek tersebut, dapat diketahui bahwa suatu pelayanan dapat dianggap berkualitas jika penyedia layanan sanggup menyediakan produk dan jasa yang selaras dengan kepentingan serta harapan masyarakat. Pemerintah telah berusaha memberi pelayanan terbaik untuk masyarakat. Akan tetapi, pada kenyataannya pelayanan tersebut secara umum dapat dikatakan belum mencapai standar yang diharapkan, dimana banyak terjadinya permasalahan dari layanan yang diberikan.

Permasalahan terkait kualitas pelayanan dijelaskan dalam penelitian terdahulu yang digunakan sebagai acuan untuk membandingkan sebuah penelitian. Hasil penelitian yang dilakukan Vira Pristikawati dan Trena Aktiva Oktariyanda, 2024 berjudul "Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kantor Kelurahan Manyar Sabarangan, Kecamatan Mulyorejo, Kota Surabaya" menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kelurahan Manyar Sabarangan masih terdapat kekurangan dalam aspek bukti fisik (*tangible*), seperti alat bantu pelayanan yang belum memadai dan terbatasnya ruang pelayanan. Selain itu, dari aspek keandalan (*reliability*) juga kurang memuaskan karena pegawai kurang disiplin dalam melaksanakan tugas dan fungsinya[4]. Lebih lanjut, penelitian yang dilakukan oleh Siti Nur Halizah dan Isna Fitria Agustina, 2024 dengan judul "Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Pelayanan Via Online (Plavon) Dalam Mewujudkan E-Government" menunjukkan bahwa pada indikator bukti nyata (*tangibles*) masih belum sepenuhnya optimal karena aparat desa kurang disiplin dalam hal jam kerja, sarana dan prasarana seperti printer dan website Plavon sering error[9]. Disisi lain, hasil penelitian yang dilakukan oleh Pamela Anugrah, Kustiawan, dan Lina Marlioni, 2023 berjudul "Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Desa Pananjung Kecamatan Pangandaran Kabupaten Pangandaran" Menunjukkan adanya indikasi kualitas pelayanan administrasi kependudukan pada Desa Pananjung belum maksimal, terutama terkait dimensi *tangible* (bukti fisik) dan *competence* (kompetensi). Hal ini terlihat dari terbatasnya fasilitas untuk mendukung layanan, serta belum memadainya kompetensi petugas[15].

Beberapa masalah yang telah diuraikan pada penelitian terdahulu diatas juga terjadi pada Desa Gempolsari. Sebagaimana observasi awal yang dilakukan peneliti dalam kaitannya dengan kualitas pelayanan menggunakan aplikasi Plavon Dukcapil di Desa Gempolsari Kecamatan Tanggulangin, ditemukan adanya permasalahan yaitu

kurangnya transparansi informasi alur pelayanan untuk mengurus dokumen administrasi kependudukan. Masyarakat yang baru pertama kali mengajukan permohonan dokumen kependudukan sering kali merasa kebingungan dan tidak tahu langkah-langkah yang harus dilakukan untuk mendapat pelayanan, karena tidak memiliki akses yang mudah untuk mengetahui dokumen apa saja yang diperlukan. Mereka harus mencari informasi dan mengajukan banyak pertanyaan kepada pegawai, sehingga dapat memperlambat proses pelayanan dan menambah beban kerja pegawai. Pegawai pelayanan juga terpaksa harus meluangkan waktu untuk menjelaskan prosedur berulang kali kepada setiap pemohon. Disamping itu, tidak dapat dipungkiri bahwa masyarakat akan menerima informasi yang tidak konsisten dari pegawai yang berbeda, atau bahkan tidak mendapat informasi yang diperlukan. Hal ini akan menambah ketidakpuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

Tabel 1. Rekapitulasi Pelayanan Melalui Plavon Dukcapil di Pemerintahan Desa Gempolsari

Jenis	Tahun 2022		Tahun 2023		Total
	Dokumen selesai	Dokumen tidak dapat diproses	Dokumen selesai	Dokumen tidak dapat diproses	
Akta Kelahiran	29	8	18	10	65
Akta Kematian	7	1	4	3	15
KTP	14	0	46	5	65
KIA	23	0	18	2	43
Kartu Keluarga	37	3	87	20	147
SKPWNI	25	7	31	15	78
SKDWN	16	1	3	1	21
Jumlah	151	20	207	56	434

Sumber: Hasil Olah Peneliti, dari Pemerintahan Desa Gempolsari (2024)

Tabel 1 menunjukkan bahwa jumlah keseluruhan pengajuan dokumen kependudukan melalui aplikasi Plavon Dukcapil di Desa Gempolsari pada tahun 2022 hingga 2023 sebanyak 434 kali proses pengajuan. Akan tetapi, pada tingginya pelayanan menggunakan aplikasi Plavon Dukcapil ditemukan terdapat 76 pengajuan dokumen tidak dapat diproses. Adanya kendala tersebut terjadi karena banyak masyarakat pengguna layanan pada pemerintah Desa Gempolsari yang belum sepenuhnya memahami persyaratan yang dibutuhkan dalam pengajuan dokumen administrasi kependudukan. Hal itu terjadi karena ketiadaan papan informasi alur pelayanan yang mengakibatkan pelayanan tertunda hingga persyaratan tersebut dilengkapi. Disisi lain, kurangnya keterbukaan akses terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan administrasi kependudukan menjadi salah satu masalah yang berdampak pada proses pelayanan tersebut. Ketika prosedur yang harus diikuti tidak jelas atau tidak diketahui, masyarakat mungkin tidak menyerahkan dokumen yang diperlukan atau mengikuti langkah yang salah, yang pada akhirnya menyebabkan keterlambatan atau penolakan pengurusan dokumen. Permasalahan tersebut tidak sejalan dengan aspek keandalan pada kualitas pelayanan, karena pelayanan yang andal semestinya memberikan prosedur yang terbuka nyata dan bisa diikuti masyarakat untuk memastikan proses yang lancar dan tepat waktu.

Berdasarkan uraian permasalahan diatas, penelitian ini dilakukan untuk mengidentifikasi permasalahan dan menemukan solusi mengenai perbaikan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di desa Gempolsari. Peneliti berminat untuk melakukan penelitian dengan tujuan menganalisis dan mendeskripsikan terkait **“Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Menggunakan Aplikasi Plavon Dukcapil di Desa Gempolsari Kecamatan Tanggulangin”**.

II. METODE

Dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Pendekatan kualitatif adalah metode dengan mengandalkan cara berpikir induktif dan mengamati objek dalam kondisi alamiah. Temuan penelitian berupa fakta yang diperoleh langsung dari lapangan[16]. Jenis penelitian deskriptif kualitatif bertujuan menggambarkan fenomena yang berlangsung kemudian menghubungkannya dengan sudut pandang objektif serta akurat sehubungan dengan kualitas pelayanan administrasi kependudukan menggunakan aplikasi Plavon Dukcapil di Pemerintahan Desa Gempolsari. Lokasi penelitian ini dilakukan pada Pemerintah Desa Gempolsari Kecamatan Tanggulangin, karena mencermati adanya indikasi permasalahan terkait pelayanan administrasi kependudukan di Pemerintahan Desa Gempolsari [17]. Adapun fokus pada penelitian ini berkaitan dengan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Menggunakan Aplikasi Plavon Dukcapil di Desa Gempolsari Kecamatan Tanggulangin, berdasarkan teori menurut Zeithaml, dkk yang terdiri atas 5 indikator yaitu berwujud (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*)[7],[14]. Pemilihan sampel penelitian dilakukan dengan teknik *purposive sampling*, yaitu cara yang diterapkan ketika peneliti memiliki pertimbangan-pertimbangan tertentu

dalam memilih sampel [15]. Adapun informan pada penelitian ini yakni individu yang dianggap memiliki informasi penting (key informan) yang selaras dengan lokasi penelitian. Narasumber yang berpartisipasi dalam penelitian ini meliputi Kepala Urusan Tata Usaha dan Umum, Kasi Pelayanan, dan Masyarakat Pengguna Layanan. Terdapat dua jenis data yang ada dalam penelitian ini yaitu data primer dan juga data sekunder. Proses pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, dokumentasi, serta wawancara mendalam. Data yang didapatkan, dianalisis dengan memakai konsep sebagaimana dikemukakan Miles dan Huberman, yang menyatakan terdapat empat langkah menganalisis penelitian kualitatif, yaitu: (1) Pengumpulan data, yaitu aktivitas yang dilakukan untuk mengidentifikasi atau memperoleh berbagai fenomena, informasi, dan situasi di lokasi penelitian yang sesuai dengan ruang lingkup penelitian. (2) Reduksi data, adalah tahapan menyaring, memperjelas, menyederhanakan, serta mengubah data yang diperoleh dari catatan penelitian di lapangan, sehingga menghasilkan ringkasan data yang relevan dengan membuang informasi yang tidak digunakan atau tidak diperlukan. (3) Penyajian atau *display* data, adalah proses pengorganisasian data yang memberikan peluang untuk menarik kesimpulan dan membuat keputusan. (4) Penarikan kesimpulan, yaitu menyatukan secara keseluruhan data berdasarkan hasil penelitian yang selaras dengan rumusan masalah sebagaimana telah diidentifikasi oleh peneliti [17], [18].

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Secara umum, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan administrasi kependudukan menggunakan aplikasi Plavon Dukcapil di Desa Gempolsari Kecamatan Tanggulangin Kabupaten Sidoarjo, yang berdasarkan pada hasil pengamatan dan wawancara dengan didasari telaah teori kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Zeithaml, dkk (dalam Hardiyansyah, 2018) serta memperhatikan aspek-aspek berikut:

A. *Tangibles* (Bukti Nyata)

Tangibles dalam pelayanan menggambarkan aspek fisik yang dapat diamati dan dinilai secara langsung oleh masyarakat. Dimensi ini sering kali menjadi kesan pertama yang diperoleh masyarakat serta dapat mempengaruhi persepsi mereka terhadap kualitas layanan secara keseluruhan [19]. *Tangibles* dapat dilihat dari aspek kedisiplinan dan penampilan pegawai saat melakukan pelayanan. Penampilan yang rapi dan sikap disiplin dari pegawai memberikan kesan profesional dan menumbuhkan kepercayaan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Dalam hal ini, pegawai pada Pemerintah Desa Gempolsari secara konsisten hadir tepat waktu dan mengikuti aturan yang telah ditetapkan, hal ini menunjukkan adanya komitmen pegawai dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas. Sebagaimana diungkapkan oleh Ibu Alfiyah selaku masyarakat Desa Gempolsari terkait dengan kedisiplinan dan penampilan pegawai sebagai berikut:

“Penampilan pegawai disini baik, rapi, sopan dan juga ramah, jadi saya merasa nyaman saat dilayani. Ya, kadang itu petugas pelayanan nya tidak ada diruangan saat jam kerja, tapi untungnya ada petugas lain yang bisa membantu”. (Wawancara, 17 Juli 2024)

Hal tersebut selaras dengan hasil wawancara bersama Ibu Devi selaku Kaur Tata Usaha dan Umum Desa Gempolsari terkait dengan kedisiplinan dan penampilan pegawai sebagai berikut:

“Tingkat disiplin sangat baik. Pegawai disini juga selalu memakai seragam sesuai ketentuan yang berlaku. Terkadang petugas pelayanan tidak ada di kantor karena harus menghadiri urusan lain di kecamatan atau ada kegiatan pelatihan, namun kami tetap berusaha memastikan pelayanan kepada masyarakat tetap jalan dan tidak terganggu”. (Hasil wawancara 25 Juli 2024)

Selain penampilan dan kedisiplinan pegawai, aspek fasilitas fisik seperti sarana dan prasarana pelayanan yang memadai juga merupakan salah satu faktor penting untuk memberikan kenyamanan dan kepuasan kepada masyarakat saat menerima pelayanan. Fasilitas yang baik seperti ketersediaan ruang tunggu yang nyaman dan peralatan yang mendukung proses pelayanan administrasi kependudukan sangat diperhatikan oleh Pemerintah Desa Gempolsari. Hal ini sebagaimana wawancara dengan Ibu Devi selaku Kaur Tata Usaha dan Umum Desa Gempolsari yang mengungkapkan bahwa:

“Saya kira untuk fasilitas sudah semaksimal mungkin kami sediakan. Disini kami punya dua komputer dan satu printer untuk mendukung proses pelayanan. Dengan peralatan ini, kami berusaha memberikan pelayanan yang cepat kepada warga desa. Kalau papan informasi, kami belum menyediakan. Biasanya, kami mengarahkan secara langsung dan menjelaskan prosedur dan berkas-berkas yang harus disiapkan oleh pemohon pakai catatan di lembaran kertas”. (Hasil wawancara 25 Juli 2024).

Hal tersebut selaras dengan hasil wawancara bersama Ibu Alfiyah selaku masyarakat pengguna layanan terkait dengan kenyamanan fasilitas publik di Pemerintah Desa Gempolsari yaitu :

“Fasilitasnya cukup lengkap. Ruang tunggu nya nyaman karena dilengkapi dengan kursi tunggu dan AC, sehingga warga merasa lebih nyaman saat menunggu giliran. Tapi untuk papan informasi saya lihat disini belum ada mbak”. (Hasil wawancara 17 Juli 2024)

Ketersediaan fasilitas tersebut dapat dilihat pada dokumentasi ruang pelayanan di Kantor Pemerintah Desa Gempolsari, sebagai berikut:



Gambar 2. Ruang Pelayanan di Kantor Desa Gempolsari
Sumber: Oleh Peneliti (2024)

Dari gambar 2 dapat dilihat bahwa fasilitas di ruang pelayanan Desa Gempolsari sudah cukup memadai. Hal ini dapat dilihat dari ketersediaan fasilitas pelayanan seperti komputer, printer, meja, AC, serta kursi untuk tempat duduk masyarakat Desa Gempolsari yang melakukan pelayanan. Sehingga masyarakat merasa nyaman saat menunggu antrian selama proses pelayanan berlangsung.

Dari beberapa hasil wawancara dan data, dapat disimpulkan bahwa pegawai Pemerintah Desa Gempolsari berpenampilan rapi, sopan, dan ramah. Meskipun terkadang petugas pelayanan terkendala kehadiran karena tugas diluar kantor, pemerintah desa tetap berkomitmen menjaga kualitas pelayanan kepada masyarakat dengan mengandalkan bantuan dari pegawai lain yang siap mendukung kelancaran pelayanan. Pada aspek fasilitas pelayanan cukup memadai dengan adanya peralatan yang mendukung proses pelayanan dan ruang tunggu yang nyaman. Namun, kurangnya papan informasi membuat petugas harus menjelaskan prosedur secara langsung kepada setiap pemohon. Hal ini sejajar dengan hasil penelitian terdahulu dengan judul “Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Pelayanan Via Online (Plavon) Dalam Mewujudkan E-Government” (2023). Ditemukan bahwa aparatur Desa Kajeksan sudah menggunakan pakaian dengan sopan serta sesuai dengan jadwal yang sudah ditentukan oleh Pemerintah Daerah. Selain itu, dari segi kenyamanan fasilitas umum sudah sangat memadai. Ruangan pelayanan sudah menggunakan AC dan kursi pada ruang tunggu sudah memadai sehingga masyarakat lebih nyaman menunggu dan masyarakat tidak mengalami hambatan saat memenuhi dokumen yang dibutuhkan[9].

Kesamaan antara penelitian ini dengan penelitian terdahulu menggambarkan bahwa bukti nyata (*tangibles*) seperti fasilitas, kedisiplinan dan penampilan pegawai merupakan salah satu faktor pendukung dalam meningkatkan kepuasan dan membangun kepercayaan masyarakat terhadap layanan administrasi kependudukan. Hal ini sebagaimana dikemukakan oleh Rambat Lupiyoadi (2001:148) bahwa *tangibles* merupakan kemampuan pemerintah dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan pegawai dan ketersediaan sarana prasarana serta keadaan lingkungan di sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemerintah sebagai penyedia dan pemberi jasa, yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, dan peralatan yang dipergunakan (teknologi) serta penampilan pegawainya. Dengan demikian *tangibles* merupakan sesuatu yang wujudnya berupa segala fasilitas yang secara nyata dapat terlihat. Dalam pelayanan administrasi kependudukan, hal ini mencakup kualitas dan ketersediaan fasilitas seperti ruang pelayanan yang nyaman, peralatan teknologi yang berfungsi dengan baik untuk mengelola data dan dokumen kependudukan, serta penampilan profesional pegawai yang melayani. Dengan tersedianya fasilitas dan sarana yang memadai dapat dipastikan bahwa proses administrasi kependudukan dapat dilakukan dengan lancar, efektif dan efisien[20].

B. Reliability (Keandalan)

Reliability (keandalan) merupakan kemampuan untuk memberikan layanan yang cepat, tepat waktu, akurat, dan memuaskan sesuai dengan yang dijanjikan. *Reliability* juga dapat dikatakan sebagai kemampuan pemerintah desa dalam menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan yang berlaku[21]. Keandalan dapat dilihat melalui kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu pelayanan, yang meliputi keterampilan pegawai dalam mengoperasikan perangkat dan sistem yang diperlukan dalam memberi layanan. Sehingga dapat menghasilkan layanan yang konsisten, akurat, dan memuaskan, yang pada akhirnya dapat memperkuat kepercayaan masyarakat. Pada Kantor Desa Gempolsari pegawai dapat mengoperasikan perangkat dan sistem aplikasi Plavon

Dukcapil dengan tepat. Hal ini sebagaimana diungkapkan oleh Ibu Devi selaku Kaur Tata Usaha dan Umum Desa Gempolsari:

“Petugas pelayanan sudah menguasai penggunaan komputer dan website Plavon dengan baik. Kami memastikan mereka terlatih dan siap untuk membantu masyarakat dalam berbagai urusan administrasi”. (Hasil wawancara 25 Juli 2024)

Hal ini selaras dengan wawancara bersama Bapak Khoirul selaku masyarakat pengguna layanan terkait dengan kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu pelayanan di Pemerintah Desa Gempolsari yaitu:

“Petugas pelayanan di desa Gempolsari ini kalau saya lihat sudah menguasai cara menggunakan komputer dan aplikasi Plavon. Jadi saya sangat terbantu saat mengurus ini apa administrasi kependudukan”. (Hasil wawancara 17 Juli 2024)

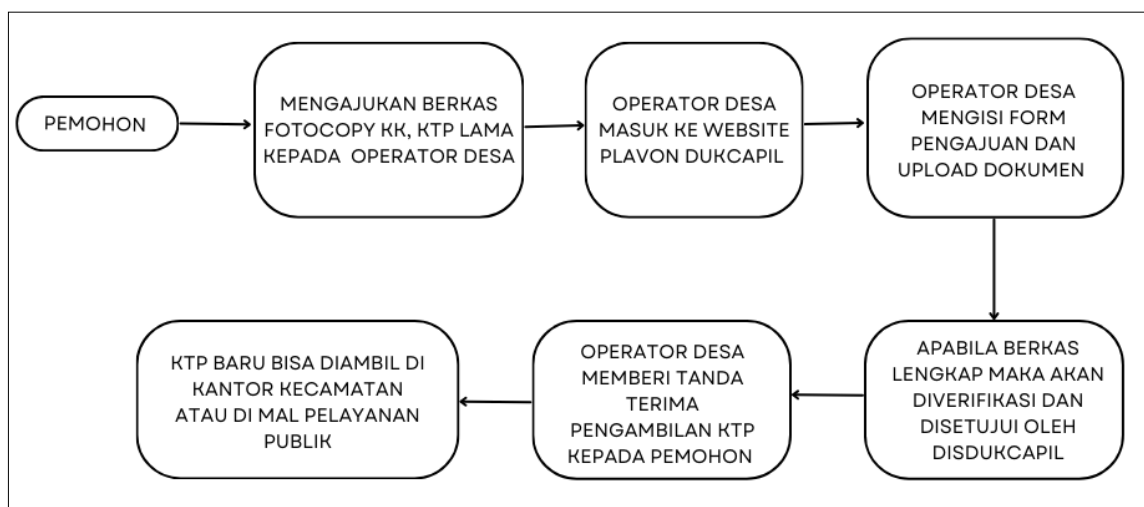
Kemampuan yang dimiliki pegawai dalam mengoperasikan alat bantu pelayanan dapat memudahkan proses pelayanan. Agar proses pelayanan administrasi kependudukan menggunakan aplikasi Plavon Dukcapil dapat berjalan dengan lancar dan terstruktur, diperlukan adanya SOP (Standar Operasional Prosedur) yang bisa digunakan sebagai pedoman atau panduan bagi pegawai dalam menjalankan tugas mereka sesuai standar yang sudah ditetapkan. Adapun terkait dengan prosedur pelayanan administrasi kependudukan menggunakan aplikasi Plavon Dukcapil menurut Bapak Khoirul selaku masyarakat pengguna layanan sebagai berikut:

“Untuk prosedur pelayanan belum ditunjukkan secara langsung. Biasanya kalau tidak tau prosedurnya saya bertanya ke petugas nya atau ke warga lain yang pernah mengurus dokumen yang sama”. (Hasil wawancara 17 Juli 2024)

Adapun hasil wawancara bersama Bapak Dian selaku kepala Kasi Pelayanan terkait dengan SOP pelayanan administrasi kependudukan di Pemerintah Desa Gempolsari yaitu :

“Sudah, kami sudah punya Standar Operasional Prosedur yang jelas. Jadi SOP untuk pelayanan administrasi kependudukan kami sesuaikan dengan pedoman dari kecamatan dan kabupaten. Masyarakat bisa langsung daftar atau mengajukan permohonan sendiri melalui web Plavon, atau bisa langsung datang ke sini untuk mengajukan permohonan melalui akun operator desa”. (Hasil wawancara 19 Juli 2024)

Adapun salah satu standar pelayanan perubahan elemen data pada KTP melalui akun operator Plavon Dukcapil Desa Gempolsari sebagai berikut:



Gambar 3. Alur Pelayanan Perubahan Elemen Data KTP di Kantor Desa Gempolsari
Sumber: Hasil Olah Peneliti, dari Pemerintah Desa Gempolsari (2024)

Dari gambar 3 dapat diketahui bahwa Desa Gempolsari telah memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan administrasi kependudukan menggunakan aplikasi Plavon Dukcapil. SOP ini mencakup langkah-langkah atau prosedur yang harus diikuti, serta dokumen yang perlu disiapkan oleh masyarakat pada saat mengajukan permohonan. Meskipun SOP sudah tersedia, namun perlu dipastikan bahwa prosedur ini disosialisasikan dengan baik kepada masyarakat untuk memastikan pemahaman dan kepatuhan yang optimal dalam setiap proses pelayanan.

Dari beberapa hasil wawancara dan data tersebut, dapat disimpulkan bahwa pegawai Desa Gempolsari memiliki keandalan dalam mengoperasikan komputer dan *website* Plavon. Pegawai telah terlatih dalam mengoperasikan perangkat tersebut, sehingga dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan serta memberikan kepuasan kepada masyarakat. Selain itu, Pemerintah Desa Gempolsari juga sudah memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk pelayanan administrasi kependudukan yang sesuai dengan pedoman dari

kecamatan dan kabupaten. Namun, penyampaian prosedur kepada masyarakat masih perlu ditingkatkan, karena masyarakat sering kali harus bertanya kepada petugas atau warga lain untuk memahami prosedur permohonan dokumen kependudukan. Hasil penelitian ini sejajar dengan hasil penelitian terdahulu dengan judul “Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Pelayanan Via Online (Plavon) Dalam Mewujudkan E-Government” (2023). Ditemukan bahwa indikator keandalan di Kantor Desa Kajeksan sudah sangat baik. Operator Plavon sudah mahir menggunakan laptop, PC, dan printer serta selalu memberikan layanan sesuai standar kecamatan dan kabupaten. Selain itu, mereka juga sangat terampil mengoperasikan website Plavon, yang sangat membantu dalam proses pelayanan administrasi kependudukan[9].

Keandalan dan konsistensi pegawai dalam memberikan pelayanan sangat mempengaruhi kepercayaan masyarakat terhadap kinerja pemerintah desa. Konsistensi pelayanan dapat terwujud dengan adanya SOP (Standar Operasional Prosedur) yang jelas, karena SOP menyediakan pedoman yang terstruktur dan sistematis untuk setiap tahap pelayanan, memastikan bahwa semua pegawai mengikuti prosedur yang sama dan memberikan layanan yang serupa kepada masyarakat. Sebagaimana dikemukakan oleh Parasuraman (2001:48) bahwa *reliability* merupakan kemampuan pemerintah untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan masyarakat yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua masyarakat tanpa kesalahan. Setiap pelayanan memerlukan bentuk pelayanan yang handal, artinya dalam memberikan pelayanan, setiap pegawai diharapkan memiliki kemampuan dalam pengetahuan, keahlian, kemandirian, penguasaan dan profesionalisme kerja yang tinggi, sehingga aktivitas kerja yang dikerjakan menghasilkan bentuk pelayanan yang memuaskan, tanpa ada keluhan dan kesan yang berlebihan atas pelayanan yang diterima oleh masyarakat. Dalam pelayanan administrasi kependudukan, hal ini berarti bahwa petugas harus memiliki pemahaman yang mendalam mengenai prosedur administrasi, keterampilan yang memadai dalam mengelola dokumen kependudukan seperti KTP, KK, dan lainnya, serta menerapkan sikap profesional secara konsisten dalam setiap interaksi dengan masyarakat, sehingga dapat mewujudkan pengalaman layanan yang memuaskan dan meminimalisir keluhan masyarakat[22].

C. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Responsiveness berhubungan dengan tindakan pegawai dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Daya tanggap pegawai dalam proses pelayanan menjadi salah satu aspek yang mempengaruhi penilaian masyarakat atas pelayanan yang diselenggarakan. Kemampuan pegawai untuk merespon dengan cepat terhadap permintaan atau keluhan masyarakat dapat meningkatkan kepuasan dan kepercayaan mereka terhadap kualitas layanan yang diberikan. Selain itu, *responsiveness* yang tinggi mencerminkan komitmen pegawai dalam memastikan bahwa semua kebutuhan dan masalah masyarakat ditangani dengan cepat dan tepat. *Responsiveness* dapat dilihat dari aspek ketanggapan pegawai dalam melayani masyarakat di ruang pelayanan. Dalam hal ini, pegawai pada Pemerintah Desa Gempolsari telah berusaha merespon hal-hal yang ditanyakan masyarakat dan memberi pengarahannya terkait dengan pertanyaan tersebut. [23]. Hal ini sebagaimana diungkapkan oleh Ibu Devi selaku Kaur Tata Usaha dan Umum Desa Gempolsari sebagai berikut :

“Jika ada masyarakat yang merasa kesulitan saat proses pengajuan lewat Plavon kami bantu dan kami kasih pemahaman mengenai kendala yang dialami oleh pemohon. Biasanya yang sering ditanyakan masyarakat itu persyaratan yang dibutuhkan saat mengurus dokumen kependudukan”. (Hasil wawancara 25 Juli 2024)

Hal tersebut diperkuat dengan hasil wawancara yang diungkapkan oleh Ibu Alfiyah selaku masyarakat desa Gempolsari sebagai berikut:

“Pegawai cukup tanggap dalam melayani pengajuan dokumen kependudukan. Kadang kalau saya kebingungan pegawainya itu kasih penjelasan dengan sabar, jadinya saya lebih paham cara-cara nya”. (Hasil wawancara 17 Juli 2024)

Selain ketanggapan pegawai dalam merespons pertanyaan dan keluhan masyarakat, *responsiveness* juga dapat dilihat dari aspek keberadaan wadah penampung aspirasi masyarakat. Keberadaan wadah aspirasi ini cukup penting sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Pada Kantor Desa Gempolsari masyarakat dapat bertanya dan menyampaikan keluhannya atau aspirasinya melalui *whatsapp* desa. Hal ini sebagaimana diungkapkan oleh Ibu Devi selaku Kaur Tata Usaha dan Umum Pemerintah Desa Gempolsari sebagai berikut :

“Ada by wa desa, disitu masyarakat bisa menyampaikan keluhan dan kendala yang dialami. Kami berencana membuat kotak saran untuk memastikan setiap masukan masyarakat dapat ditampung dan ditindaklanjuti dengan lebih baik.” (Hasil wawancara 25 Juli 2024)

Hal tersebut selaras dengan hasil wawancara bersama Ibu Alfiyah selaku masyarakat desa Gempolsari yang mengatakan bahwa:

“Biasanya menyampaikan keluhan itu bicara langsung kepada pegawai balai desa. Kalau tidak gitu melalui wa mbak. Mereka terbuka untuk menerima saran dan keluhan”. (Hasil wawancara 17 Juli 2024)

Adapun jenis dan waktu penyelesaian pengaduan pada layanan administrasi kependudukan pada Pemerintah Desa Gempolsari sebagai berikut:

Tabel 2. Pengaduan Layanan Administrasi Kependudukan Pada Pemerintah Desa Gempolsari Tahun 2023

No.	Jenis Pengaduan	Persentase	Rata-Rata Waktu Penyelesaian
1.	Keterlambatan penerbitan dokumen	30 %	2 hari
2.	Kesalahan informasi pada dokumen	25 %	2 hari
3.	Proses verifikasi dokumen yang lambat	35 %	3 hari
4.	Kurangnya informasi dokumen	10 %	1 hari
5.	Pelayanan yang kurang ramah	-	-

Sumber: Hasil Olah Peneliti, dari Pemerintahan Desa Gempolsari (2024)

Dari tabel 2 diatas dapat dilihat bahwa terdapat beberapa pengaduan masyarakat Desa Gempolsari terkait dengan pelayanan administrasi kependudukan menggunakan aplikasi Plavon Dukcapil. Persentase pengaduan paling tinggi terdapat pada jenis pengaduan proses verifikasi dokumen yang lambat. Hal ini terjadi karena proses verifikasi dokumen dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sidoarjo, sehingga Pemerintah Desa tidak bisa memastikan lamanya proses verifikasi dokumen kependudukan tersebut.

Dari beberapa hasil wawancara dan data yang ada, dapat disimpulkan bahwa pegawai pada Pemerintah Desa Gempolsari responsif dalam melayani masyarakat. Pegawai desa memberikan bantuan dan pengarahan yang jelas dalam proses pengajuan dokumen kependudukan menggunakan aplikasi Plavon Dukcapil. Pemerintah Desa Gempolsari juga menyediakan akses komunikasi sekaligus sarana pengaduan melalui *whatsapp*, dan rencana kedepan akan membuat kotak saran untuk memaksimalkan penanganan terhadap keluhan dan masukan masyarakat. Hasil penelitian ini sejajar dengan hasil penelitian terdahulu dengan judul “Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Desa Pananjung Kecamatan Pangandaran Kabupaten Pangandaran” (2023). Ditemukan bahwa dalam kualitas pelayanan administrasi kependudukan di desa Pananjung kecamatan Pangandaran kabupaten Pangandaran pada dimensi *responsiveness* (pertanggungjawaban) mengenai tingkat tanggung jawab pihak pelayanan terhadap mutu pelayanan sudah cukup bagus. Karena petugas dapat memberikan solusi terhadap masalah yang sedang dihadapi oleh masyarakat. Sehingga masyarakat merasa terbantu dan juga tidak dipersulit[15].

Berdasarkan hasil penelitian ini dan didukung dengan penelitian terdahulu, dapat diketahui bahwa pelayanan yang responsif dapat meningkatkan kepuasan masyarakat karena mereka merasa masalah atau keluhan yang dihadapi dapat segera ditangani. Dengan adanya komunikasi yang baik, solusi yang cepat, dan penanganan keluhan yang efektif, kualitas pelayanan administrasi kependudukan dapat meningkat secara keseluruhan. Oleh karena itu, daya tanggap (*responsiveness*) dalam pelayanan publik menjadi faktor kunci dalam meningkatkan kepuasan dan membangun kepercayaan masyarakat terhadap layanan administrasi kependudukan. Hal ini sejalan dengan teori administrasi publik sebagaimana dijelaskan oleh Widodo, 2010 (dalam Suaib, 2021) bahwa *responsiveness* (daya tanggap) merujuk pada kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat. *Responsiveness* ini mencakup beberapa aspek penting, seperti kecepatan dalam menangani permohonan, kelancaran proses administratif, serta kesiapan petugas dalam memberikan informasi dan bantuan yang dibutuhkan oleh masyarakat. *Responsiveness* tidak hanya berkaitan dengan waktu, tetapi juga dengan kualitas interaksi antara petugas dan masyarakat, serta kemampuan untuk memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat dengan efektif. Dalam administrasi kependudukan, daya tanggap meliputi kemampuan pegawai untuk segera merespon permohonan dokumen, menjawab pertanyaan masyarakat, serta menangani keluhan dengan tepat. Ketanggapan yang baik akan mempersingkat waktu tunggu dan memastikan bahwa masyarakat menerima pelayanan yang dibutuhkan tanpa penundaan yang tidak perlu, sehingga kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap layanan administrasi kependudukan semakin meningkat[24].

D. Assurance (Jaminan)

Assurance (jaminan) dalam pelayanan publik merujuk pada kemampuan pegawai untuk membangun kepercayaan melalui integritas dan kompetensi yang tinggi. Pegawai yang memiliki jaminan ini mampu memberikan informasi yang akurat, dan memberikan solusi yang tepat, sehingga masyarakat merasa aman dan yakin bahwa mereka menerima layanan yang berkualitas. Jaminan terkait dengan kesesuaian antara biaya yang ditetapkan dengan biaya yang dikeluarkan oleh masyarakat. Pegawai harus memastikan bahwa biaya pelayanan yang dikenakan transparan dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku, sehingga tidak ada biaya tambahan yang tidak resmi atau tersembunyi[25]. Pada proses pelayanan administrasi kependudukan menggunakan Plavon Dukcapil di Desa Gempolsari tidak dikenakan biaya sama sekali atau gratis. Seperti yang disampaikan dalam wawancara dengan Bapak Dian selaku Kasi Pelayanan Pemerintah Desa Gempolsari sebagai berikut:

“Semua pelayanan administrasi kependudukan diberikan secara gratis. Kami pastikan tidak ada biaya yang dikenakan kepada masyarakat untuk mengurus dokumen ataupun layanan lainnya, karena ini sudah ada aturannya dalam undang-undang”. (Hasil wawancara 19 Juli 2024)

Hal tersebut didukung dengan hasil wawancara yang diungkapkan oleh Bapak Khoirul selaku masyarakat pengguna layanan Plavon Dukcapil:

“Di sini, semua pelayanan administrasi kependudukan tidak dipungut biaya. Kami merasa terbantu karena semua layanan nya gratis”. (Hasil wawancara 17 Juli 2024)

Selain adanya jaminan biaya yang gratis, jaminan dalam proses pelayanan juga dapat dilihat dari aspek kejelasan dan ketepatan waktu pelayanan hingga dokumen selesai. Kepastian dalam memberikan waktu penyelesaian yang jelas dan mematuhi jadwal yang ditetapkan dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kualitas pelayanan. Disamping itu, informasi yang jelas mengenai waktu proses pelayanan dapat membantu masyarakat dalam merencanakan dan mengatur kebutuhan mereka dengan lebih baik. Hal ini sebagaimana diungkapkan oleh Bapak Dian selaku Kasi Pelayanan sekaligus operator Plavon Dukcapil Pemerintah Desa Gempolsari sebagai berikut :

“Untuk pencatatan administrasi kependudukan itu tergantung kelengkapan persyaratan dan menunggu proses dari kantor Dukcapil nya. Kalau semua persyaratan lengkap dan bisa diproses dengan cepat, dokumen dapat selesai tepat waktu. Tapi, kalau persyaratan belum lengkap, biasanya butuh waktu cukup lama untuk memperbaiki kelengkapan dokumen pengajuan”. (Hasil wawancara 19 Juli 2024)

Hal tersebut didukung dengan hasil wawancara yang diungkapkan oleh Bapak Khoirul selaku masyarakat desa Gempolsari.

“Kadang penyelesaiannya belum sesuai sama waktu yang dijanjikan. Ya, misale dokumen dijanjikan selesai besok, tapi besoknya pas saya kembali kesini belum selesai”. (Hasil wawancara 17 Juli 2024)

Adapun terkait dengan ketentuan waktu penyelesaian pelayanan administrasi kependudukan menggunakan aplikasi Plavon Dukcapil pada Pemerintah Desa Gempolsari sebagai berikut:

Tabel 3. Waktu Penyelesaian Pelayanan Administrasi Kependudukan

No.	Jenis Pelayanan	Waktu Penyelesaian (Hari Kerja)
1.	Akta Kelahiran	4
2.	Akta Kematian	4
3.	KTP	2
4.	KIA	2
5.	Kartu Keluarga	3
6.	SKPWNI	3
7.	SKDWINI	3
8.	Akta Perkawinan	4
9.	Akta Perceraian	4

Sumber: Hasil Olah Peneliti, dari Pemerintahan Desa Gempolsari (2024)

Tabel 3 diatas menunjukkan bahwa waktu pelayanan administrasi kependudukan sudah ditentukan oleh Pemerintah Desa Gempolsari berdasarkan standar pelayanan yang berlaku. Pada kenyataannya masih terdapat ketidaksesuaian antara penyelesaian dokumen dengan waktu yang sudah ditetapkan. Hal ini seringkali disebabkan dari beberapa kendala seperti kesalahan informasi pada dokumen ataupun proses verifikasi dari Disdukcapil yang terkadang masih cukup lama, sehingga berdampak pada penyelesaian dokumen yang tidak sesuai dengan waktu yang ditentukan.

Dari beberapa hasil wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa Pemerintah Desa Gempolsari menyediakan layanan administrasi kependudukan secara gratis tanpa dikenakan biaya apapun. Namun, terdapat kendala dalam ketepatan waktu penyelesaian dokumen, di mana seringkali dokumen belum selesai pada hari yang dijanjikan. Perbaikan dalam manajemen waktu diperlukan untuk memastikan janji dan realisasinya sesuai. Hasil penelitian ini sejajar dengan hasil penelitian terdahulu dengan judul “Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kantor Kelurahan Manyar Sabarangan, Kecamatan Mulyorejo, Kota Surabaya” (2024). Ditemukan bahwa pada indikator jaminan (*assurance*) masyarakat sudah cukup puas. Untuk jaminan biaya, keamanan dan kemudahan pelayanan sudah baik seperti pemohon tidak perlu mengurus permohonan berkas dengan cara datang langsung ke Kelurahan namun sudah dapat mengurus secara online atau mandiri pada sistem KLAMPID[4].

Penelitian ini memberikan gambaran yang sejalan dengan penelitian terdahulu terkait jaminan pelayanan administrasi kependudukan yang menunjukkan bahwa jaminan pelayanan, termasuk kejelasan prosedur dan

ketepatan waktu, merupakan aspek penting dalam menciptakan kepercayaan publik terhadap layanan administrasi kependudukan. Sebagaimana Morgan & Murgatroyd (1994) mengemukakan bahwa kriteria dari persepsi layanan yang diberikan yaitu *courtesy* (sikap sopan dan menghargai orang lain penuh dengan pertimbangan dan persahabatan). Pernyataan tersebut mencerminkan bahwa dalam memberikan layanan harus selalu memperhatikan etika yang baik, sehingga pihak yang menerima pelayanan merasa diperhatikan. Dalam pelayanan administrasi kependudukan, sikap sopan dan penuh pertimbangan sangat penting ketika petugas berinteraksi dengan masyarakat yang mengajukan permohonan dokumen kependudukan. Etika yang baik dalam proses pelayanan, memastikan bahwa setiap individu merasa dihargai dan diperhatikan, hingga pada akhirnya dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh pemerintah desa [26].

E. *Empathy* (Empati)

Empathy 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 [27]. Salah satu aspek dari empati yaitu keramahan pegawai terhadap masyarakat pengguna layanan. Dalam hal ini, aparat Desa Gempolsari sudah berupaya memberikan pelayanan dengan sikap yang ramah, sopan santun kepada masyarakat, dan tidak melakukan diskriminatif kepada masyarakat. Aparatur desa mampu memberikan pelayanan administrasi kependudukan dan mendahulukan kepentingan pemohon berdasarkan ketentuan yang telah ditetapkan dalam standar pelayanan. Hasil wawancara dari Ibu Devi selaku Kaur Tata Usaha dan Umum Pemerintah Desa Gempolsari sebagai berikut:

“Kami selalu berusaha memperlakukan warga masyarakat dengan ramah dan sabar. Kami memberikan penjelasan yang jelas dan membantu menyelesaikan masalah dengan cepat agar setiap warga merasa dihargai dan mendapatkan pelayanan sesuai dengan apa yang dibutuhkan”. (Hasil wawancara 25 Juli 2024)

Hal tersebut didukung dengan hasil wawancara yang diungkapkan oleh Ibu Alfiah selaku masyarakat desa Gempolsari.

“Pegawai di sini umumnya bersikap ramah saat memberikan pelayanan kepada masyarakat. Mereka berusaha membantu dengan sabar, ngasih penjelasan yang jelas, terus menjawab pertanyaan dengan baik jadi prosesnya lancar”. (Hasil wawancara 17 Juli 2024)

Di sisi lain, empati juga dapat dilihat dari respon pegawai dalam mendahulukan kepentingan masyarakat. Dalam hal ini, petugas pelayanan Desa Gempolsari sudah berusaha semaksimal mungkin untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan benar-benar memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Hal ini sebagaimana diungkapkan oleh Ibu Devi selaku Kaur Tata Usaha dan Umum Pemerintah Desa Gempolsari sebagai berikut:

“Tentunya kami selalu mendahulukan kepentingan pengguna layanan dalam setiap proses pelayanan. Kami berusaha untuk memastikan bahwa kebutuhan dan kepuasan masyarakat adalah prioritas utama kami, dan kami berusaha memberikan layanan yang terbaik sesuai dengan kebutuhan mereka”. (Hasil wawancara 25 Juli 2024)

Hal tersebut selaras dengan hasil wawancara bersama Ibu Alfiah selaku masyarakat desa Gempolsari yang mengatakan bahwa:

“Iya mbak, petugas pelayanan dan pegawai lainnya mendahulukan kepentingan warga sini, soalnya kan sudah tugas mereka buat melayani warga, kalau tidak didahulukan ya nanti diprotes sama warga”. (Hasil wawancara 17 Juli 2024)

Dari beberapa hasil wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa pegawai pada Pemerintah Desa Gempolsari menunjukkan sikap yang ramah. Mereka selalu memperlakukan pengguna layanan dengan ramah dan sabar, memberikan penjelasan yang mudah dipahami, dan membantu menyelesaikan masalah dengan cepat. Selain itu, Kantor Desa Gempolsari memprioritaskan kepentingan pengguna layanan dengan berkomitmen untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan masyarakat serta memberikan layanan terbaik bagi masyarakat. Hal tersebut didukung dengan pernyataan masyarakat bahwa pegawai mendahulukan kepentingan mereka dalam setiap proses pelayanan, sehingga masyarakat dapat merasakan pengalaman pelayanan yang memuaskan. Hasil penelitian ini sejajar dengan hasil penelitian terdahulu dengan judul “Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kantor Kelurahan Manyar Sabarangan, Kecamatan Mulyorejo, Kota Surabaya” (2024). Ditemukan bahwa pegawai Kelurahan Manyar Sabarangan telah memenuhi beberapa indikator empati. Pengguna layanan sudah merasa puas ketika pegawai pelayanan tidak melakukan diskriminasi dan menunjukkan sikap ramah kepada mereka. pegawai Kelurahan Sabarangan sudah menerapkan sikap empati, ramah dan menanggapi kritik saran dari masyarakat [4].

Penelitian ini sejalan dengan temuan penelitian terdahulu, yang menggambarkan bahwa dalam pelayanan administrasi kependudukan petugas menunjukkan sikap ramah dan perhatian terhadap kebutuhan masyarakat. Sikap empati terhadap kebutuhan individu pelanggan menjadi hal yang krusial dalam membangun hubungan positif antara petugas dan masyarakat untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Sebagaimana Kotler dan Keller (2009) mengemukakan bahwa *empathy* (empati) pada kualitas pelayanan, yaitu memberikan perhatian yang tulus kepada

pelanggan dengan berupaya memahami kebutuhan dan keinginannya. Suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan. Dalam pelayanan administrasi kependudukan, empati terwujud dalam kemampuan petugas untuk memahami situasi dan kebutuhan setiap pemohon, serta memberikan perhatian yang sesuai dengan kondisi masing-masing individu. Dengan menunjukkan sikap empati, petugas dapat menciptakan pengalaman layanan yang lebih mengesankan, memastikan bahwa setiap masyarakat merasa didengar, diperhatikan, dan dilayani sesuai dengan kebutuhan mereka[28].

VII. SIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang telah dipaparkan diatas, mengenai kualitas pelayanan administrasi kependudukan menggunakan aplikasi Plavon Dukcapil pada Pemerintah Desa Gempolsari dapat disimpulkan bahwa; pada indikator tangibles (bukti nyata), pegawai menunjukkan penampilan dan kedisiplinan yang baik serta tersedianya fasilitas pelayanan yang memadai, namun masih terdapat kekurangan yaitu belum tersedianya papan informasi alur pelayanan menyebabkan masyarakat masih sering kebingungan dalam proses pengajuan dokumen kependudukan. Pemerintah Desa Gempolsari perlu mempertimbangkan penyediaan papan informasi pada area pelayanan untuk mempermudah masyarakat dalam memahami prosedur tanpa harus bertanya langsung kepada petugas. Pada indikator reliability (keandalan), pegawai Desa Gempolsari cukup terampil dan kompeten dalam mengoperasikan sistem sesuai dengan standar operasional prosedur yang sudah ditentukan, namun perlu adanya peningkatan dalam penyampaian prosedur pelayanan kepada masyarakat agar tidak menjelaskan berulang kepada setiap masyarakat yang melakukan pengajuan dokumen kependudukan. Pada indikator responsiveness (daya tanggap), pegawai Desa Gempolsari cukup tanggap terhadap keluhan dan kendala yang dialami masyarakat yang didukung dengan sarana layanan pengaduan melalui whatsapp desa. Selanjutnya, pada indikator assurance (jaminan) layanan administrasi kependudukan menggunakan Plavon Dukcapil di Desa Gempolsari disediakan secara gratis, namun petugas operator Plavon Desa Gempolsari belum bisa memberi jaminan terkait waktu penyelesaian dokumen karena diluar kendali petugas desa melainkan tergantung lamanya waktu verifikasi dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Dalam hal ini, perlu diterapkan pengelolaan waktu yang lebih baik untuk penyelesaian dokumen agar jaminan waktu dapat terpenuhi. Terakhir, pada indikator empathy (empati) pegawai Desa Gempolsari dikenal ramah dan berkomitmen untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, hal tersebut menjadikan pengalaman pelayanan pada Pemerintahan Desa Gempolsari memuaskan bagi pengguna layanan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan penelitian yang berjudul “Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Menggunakan Aplikasi Plavon Dukcapil Di Pemerintah Desa Gempolsari” dengan baik. Shalawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW. Tidak hanya itu, penulis ingin berterima kasih kepada seluruh pihak yang terlibat dalam menyelesaikan penelitian ini khususnya kedua orang tua dan seluruh jajaran Pemerintah Desa Gempolsari yang telah membantu dalam melengkapi data informasi pada penulisan artikel ini. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada seluruh teman-teman yang telah memberikan dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini.

REFERENSI

- [1] A. S. Fatimah and I. Rodiyah, “Quality of Service for Family Cards and Identity Cards in the Seduri Village Government, Balongbendo District, Sidoarjo Regency,” *Indonesian Journal of Cultural and Community Development*, vol. 9, Jun. 2021, doi: 10.21070/ijccd2021755.
- [2] S. W. Hamidah, “Sosialisasi Pelayanan Publik Berbasis Website Plavon Melalui Akun Instagram @Dispendukcapilsidoarjo,” 2022. doi: <https://doi.org/10.55499/intelektual.v9i2.79>.
- [3] M. Naldi, A. Mahsyar, and M. Yusuf, “Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kantor Dinas Kependudukan Catatan Sipil Kabupaten Bantaeng,” *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, vol. 4, no. 3, 2023, [Online]. Available: <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/kimap/index>
- [4] V. Pristikawati and T. Aktiva Oktariyanda, “Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kantor Kelurahan Manyar Sabarangan, Kecamatan Mulyorejo, Kota Surabaya,” *Publika*, vol. 12, no. 1, pp. 49–62, 2024, doi: <https://doi.org/10.26740/publika.v12n1.p49-62>.
- [5] N. Azizatul Umbaroh and I. Usrotin Choiriyah, “The Application Of E-Government Through Online Services (PLAVON) DUKCAPIL (Case study In Kajeksan Village, Tulangan District, Sidoarjo Regency): Penerapan E-Government Melalui Pelayanan Via Online (PLAVON) DUKCAPIL (Studi kasus di Pemerintah Desa Kajeksan

- Kecamatan Tulangan Kabupaten Sidoarjo,” *Indonesian Journal of Public Policy Review*, vol. 22, 2023, doi: <https://doi.org/10.21070/ijppr.v22i0.1304>.
- [6] D. L. N. Rachma and N. Noviyanti, “Kualitas Pelayanan Pengurusan Surat Keterangan Tidak Mampu (Sktm) Di Balai Desa Waru Kabupaten Sidoarjo Quality Of Management Services Of Certificate Of Disadvantage (Sktm) In The Waru Village Hall, Sidoarjo District,” *Inovant (Jurnal Administrasi Negara Terapan)*, vol. 1, no. 2, pp. 283–296, 2023.
- [7] T. K. Cahyani and W. Rosdiana, “Analisis Kualitas Layanan Melalui E-Plavon (Pelayanan Via Online) Di Analysis Of Service Quality Through E-Plavon (Service Via Online) In Trosobo Village, Taman Sub-District, Sidoarjo District,” *Jurnal Inovasi Administrasi Negara Terapan*, vol. 1, no. 1, 2023, Accessed: May 31, 2024. [Online]. Available: <https://journal.unesa.ac.id/index.php/innovant/article/view/25684>
- [8] R. Marfiati and O. Reviandani, “Kualitas Pelayanan Program Jemput Bola Terpadu Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo,” *PUBLIKA : Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, vol. 9, no. 2, pp. 204–210, Oct. 2023, doi: 10.25299/jiap.2023.13533.
- [9] S. N. Haliza and I. F. Agustina, “Quality Of Population Administration Services Through Online Service (Plavon) In Realizing E-Government Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Pelayanan Via Online (Plavon) Dalam Mewujudkan E-Government,” 2024, Accessed: May 31, 2024. [Online]. Available: <http://plavon.sidoarjokab.go.id>,
- [10] S. Nafiatul Fikriyah and H. Sukmana, “Efektivitas Pelayanan Via Online (PLAVON) Dukcapil,” *Public Policy Jurnal Aplikasi Kebijakan Publik & Bisnis*, vol. 4, no. 2, pp. 575–592, 2023, [Online]. Available: <https://stiasaidperintah.e-journal.id/ppj>
- [11] D. Juprihantoro and G. Wahyu Pradana, “Inovasi Aplikasi Pelayanan Via Online (Plavon) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo,” *Publika*, vol. 11, no. 2, pp. 1747–1762, 2023.
- [12] R. Abdillah and S. Hardjati, “Elements of Successful Implementation of ‘PLAVON’ (Online Services) At the Sidoarjo Regency Population and Civil Registry Service,” *JKMP (Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik)*, vol. 12, no. 1, pp. 24–35, Apr. 2024, doi: 10.21070/jkmp.v12i1.1767.
- [13] T. Prasetijowati, B. A. Kurniawan, A. N. Damayanti, K. Kunci, and : Abstrak, “Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran Melalui Website Plavon Dukcapil Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo Inovation of Birth Certificate Services Through the Plavon Dukcapil Website at The Service of Population and Civil Registration in Sidoarjo District,” *JIPAGS (Journal of Indonesian Public Administration and Governance Studies)*, vol. 8, no. 1, 2024.
- [14] V. A. Zeithaml, A. Parasuraman, and L. L. Berry, *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. Simon and Schuster, 1990.
- [15] P. Anugrah, K. Kustiawan, and L. Marliani, “Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Desa Pananjung Kecamatan Pangandaran Kabupaten Pangandaran,” *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, vol. 10, no. 3, 2023.
- [16] Y. Q. Mawarni, R. Radjikan, and Y. Hariyoko, “Penerapan Pelayanan Prima Berbasis E-government Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. Penerapan Pelayanan Prima Berbasis E-government Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo.” 2021.
- [17] K. Khoirunnisak and I. Rodiyah, “Implementation of the Web Plavon Dukcapil Program in Improving Population Administration Services in Glagaharum Village [Implementasi Program Web Plavon Dukcapil dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Glagaharum]”, [Online]. Available: <http://plavon.sidoarjokab.go.id>
- [18] M. B. Miles, A. M. Huberman, and J. Saldana, *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*, 3rd ed. SAGE Publications, 2014. Accessed: Jul. 18, 2024. [Online]. Available: <https://books.google.co.id/books?id=p0wXBAAQBAJ&lpg=PP1&hl=id&pg=PR4#v=onepage&q&f=false>
- [19] F. R. Utami and L. Mursyidah, “The Quality of Population Administration Services in The Bluru Kidul Village, Sidoarjo District, Sidoarjo Regency [Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Bluru Kidul Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo],” 2023.
- [20] R. Lupiyoadi and A. Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat, 2001.
- [21] A. Along, “Kualitas Layanan Administrasi Akademik di Politeknik Negeri Pontianak,” *Antonius Along/ JIAP*, vol. 6, no. 1, pp. 94–99, 2020, doi: <https://doi.org/10.21776/ub.jiap.2020.006.01.11>.
- [22] Parasuraman and A. Valerie, *Delivering Quality Service*. New York.: The Free Press, 2001.
- [23] Y. Rahmawati, “Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Administrasi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo,” Universitas Negeri Yogyakarta, 2017.
- [24] Widodo, *Analisis Kebijakan Publik*. Jakarta: PT Bumi Aksara, 2010.
- [25] A. Purnawan, M. Karmila, and J. Sutiana, “Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Desa Sindangsari Kecamatan Cisompet Kabupaten Garut,” *Jurnal Ilmiah Kajian Politik Lokal dan Pembangunan*, vol. 10, no. 3, 2024.

- [26] C. Morgan and M. Stephen, *Total Quality Management in the Public Sector : An Interactive Perspective*. Open University Press, 1994.
- [27] S. Gumolung, J. Jacinta Rares, and R. Mambo, “Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Desa Bowombaru Utara Kecamatan Melonguane Timur Kabupaten Kepulauan Talaud,” *Jurnal Administrasi Publik* , vol. 9, no. 4, pp. 528–538, 2023, doi: <https://doi.org/10.35797/jap.v9i4.49292>.
- [28] P. Kotler and K. L. Keller, *Marketing management*. Jakarta: Erlangga, 2009.

Conflict of Interest Statement:

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