

Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Plavon Dukcapil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo

Oleh:

Mochamad Khoirudin Afid (212020100071)

Dr. Isnaini Rodiyah, M.Si.

Program Studi Administrasi Publik
Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

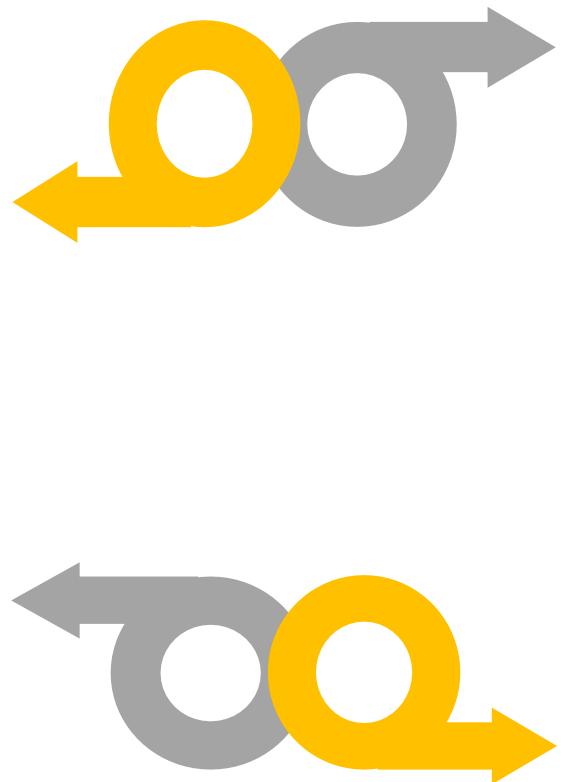
Juni, 2025



Pendahuluan

Pelayanan terkait pengelolaan kependudukan yang membantu menjaga identitas seseorang sebagai warga negara Indonesia merupakan jenis pelayanan publik yang paling mendasar. Kepemilikan informasi kependudukan, seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK), berfungsi sebagai bukti kewarganegaraan sah seseorang dan diakui secara resmi untuk mengidentifikasi status pribadi setiap penduduk. Pejabat pemerintah perlu memberikan layanan berkualitas tinggi kepada warga negara untuk memastikan dokumen-dokumen ini tersedia. Pada dasarnya, peran utama pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik adalah memastikan warga negara mendapatkan layanan yang mereka butuhkan, yang berarti kualitas pelayanan publik ini juga memengaruhi kepuasan masyarakat.

Administrasi kependudukan mencakup pengelolaan data yang berasal dari kejadian demografis utama untuk memberikan informasi berharga yang mendukung kemajuan daerah. Pemerintah daerah, seperti kotamadya dan kabupaten, diwajibkan untuk menyediakan pelayanan publik yang efisien untuk mencapai tujuan administrasi kependudukan. Evaluasi keberhasilan pelaksanaan pelayanan ini bergantung pada tingkat kepuasan yang dialami oleh penduduk, berdasarkan apakah antisipasi pelayanan mereka terpenuhi.



Administrasi kependudukan mencakup pengelolaan data yang berasal dari kejadian demografis utama untuk memberikan informasi berharga yang mendukung kemajuan daerah. Pemerintah daerah, seperti kotamadya dan kabupaten, diwajibkan untuk menyediakan pelayanan publik yang efisien untuk mencapai tujuan administrasi kependudukan. Evaluasi keberhasilan pelaksanaan pelayanan ini bergantung pada tingkat kepuasan yang dialami oleh penduduk, berdasarkan apakah antisipasi pelayanan mereka terpenuhi.

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Sidoarjo harus meningkatkan tingkat layanan yang ditawarkannya untuk kartu identitas anak. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dapat meningkatkan standar layanannya dan memberikan pengalaman yang lebih memuaskan kepada publik dengan meningkatkan efisiensi, pelatihan, dan kapasitas staf, menerapkan sistem daring, mengembangkan standar layanan yang jelas, meminta masukan publik, serta mengutamakan kepuasan dan kebutuhan pelanggan. Lebih lanjut, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Sidoarjo sangat penting untuk mengutamakan kesehatan dan keselamatan pegawai negeri sipil; Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Sidoarjo juga penting untuk memantau dan menilai kualitas layanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.

Data Empiris

Tahun	Penduduk Usia 0-17 tahun	Persentase penduduk usia 0 s/d 17 tahun ber-KIA
2021	467.858	36,20%
2022	435.710	47,22%
2023	424.073	51,72%

Tabel 1. Jumlah Kartu Identitas Anak Kabupaten Sidoarjo 2021-2023
Sumber: Data Diolah Peneliti Dari BPS Kabupaten Sidoarjo, 2025

Penelitian Terdahulu

Holidin “Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) dalam Mewujudkan Perlindungan Anak di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang”2022

Noviana Ratna Nagari & Drs. Joko Suranto, M.Si , “Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten KarangAnyar”2020.

Titin dwi handayani dan I. Rodiyah, “[Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Menggunakan Aplikasi Plavon Dukcapil di Desa Gempolsari Kecamatan Tanggulangin Kabupaten Sidoarjo],” 2024.

menunjukkan bahwa keadilan tanpa diskriminasi dan fasilitas yang memadai merupakan area yang perlu ditingkatkan, karena ruang tunggu kekurangan kursi dan tidak adanya instruksi untuk prosedur Kartu Identitas Anak (KIA)

menemukan bahwa perbaikan diperlukan karena selama periode sibuk, staf menjadi kurang ramah. Meningkatnya kelelahan akibat menangani kerumunan besar mengakibatkan karyawan menjadi kurang hormat

menyatakan bahwa “Pada alur pelayanan, papan informasi masih kurang karena belum tersedianya papan informasi yang menyebabkan masyarakat masih sering kebingungan dalam proses pengajuan dokumen kependudukan.

Teori

Teori Kualitas Pelayanan Menurut Zeithaml, Parasuraman & Berry “Kualitas layanan bisa diukur melalui lima aspek yaitu Bukti fisik (tangibles) yang meliputi sarana dan prasarana fisik pelayanan seperti gedung kantor, peralatan kantor, Keandalan (reliability) yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara tepat dan terpercaya, Responsif (responsiveness) ialah kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap terhadap keinginan pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas, Kepastian (assurance) yaitu memberikan jaminan dan keramahan serta sopan santun terhadap pelanggan, Empati (empathy) yaitu memberi perhatian tulus dengan berusaha memahami keinginan pelanggan. Berdasarkan kelima aspek tersebut, dapat diketahui bahwa suatu pelayanan dikatakan berkualitas apabila pemberi layanan dapat menyediakan produk dan jasa sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan atau masyarakat”.

Metode

- **Jenis Penelitian:** Penelitian kualitatif dengan metode deskriptif
- **Fokus Penelitian:** Penelitian ini berfokus Pada Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui “Plavon Dukcapil” Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Di Kabupaten Sidoarjo
- **Indikator Implementasi yang digunakan menurut Zeithaml, Parassuraman & Berry :** Bukti fisik (tangibles), Keandalan (reliability), Responsif (responsiveness), Kepastian (assurance), Empati (empathy)
- **Sumber Data:** Data Primer dan Data Sekunder
- **Teknik Pengumpulan Data:** Observasi, Wawancara, Dokumentasi
- **Teknik Penentuan Informan:** Teknik *Purposive Sampling*, meliputi Kepala Bidang Kependudukan dan Masyarakat Yang Mengurus Kartu Identitas Anak.
- **Teknik Analisis Data:** Pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi

Pembahasan

- **Bukti Fisik (*Tangibles*)**

Teori Zeithaml, Parasuraman, dan Berry tentang indikator konkret menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik terlihat jelas melalui elemen-elemen yang dapat diakses dan dirasakan langsung oleh masyarakat, meliputi tampilan visual dan tingkat disiplin pegawai dalam memberikan pelayanan publik. Berdasarkan wawancara dan data yang disajikan, dapat disimpulkan bahwa pegawai di Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sidoarjo menunjukkan citra kerapian, keramahan, dan profesionalisme dalam memberikan layanan terkait Kartu Identitas Anak (KIA). Selama jam kerja, mereka dengan tekun memberikan layanan sesuai standar dan ketentuan yang berlaku, dengan tujuan memberikan layanan sipil yang prima, khususnya dalam hal Kartu Identitas Anak (KIA), kepada warga



pembahasan

- **Keandalan (reliability)**

Aspek keandalan dalam teori yang dikemukakan oleh Zeithaml, Parasuraman, dan Berry membahas seberapa baik penyedia layanan dapat memberikan layanan mereka dengan cepat, akurat, dan sesuai dengan pedoman yang ditetapkan. Hal ini melibatkan beberapa faktor, seperti standar layanan yang jelas yang mencakup prosedur, waktu, biaya, dan kelengkapan dokumen, serta ketepatan petugas dalam memberikan layanan. Setelah menganalisis hasil wawancara dan informasi yang disajikan, terlihat jelas bahwa terkait keandalan, protokol yang terdefinisi dengan baik untuk memberikan layanan administrasi publik, khususnya penanganan Kartu Identitas Anak (KIA), berfungsi sebagai acuan bagi petugas untuk memastikan aksesibilitas layanan bagi publik.



pembahasan

- **Daya Tanggap (responsiveness)**

Responsif berarti siap membantu dan memberikan layanan cepat atas keinginan dan permasalahan pelanggan dengan memberikan informasi yang jelas. Responsivitas yang tinggi dapat meningkatkan kualitas layanan publik, yang pada gilirannya membangun rasa percaya yang kuat di antara masyarakat terhadap layanan tersebut. dapat disimpulkan bahwa dari aspek daya tanggap terkait kemampuan penyampaian informasi yang jelas, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sidoarjo telah memberikan informasi terkini terkait layanan administrasi kependudukan, baik melalui sistem maupun secara langsung. Namun, terkait informasi layanan pengurusan Kartu Identitas Anak (KIA), belum ada komunikasi atau sosialisasi langsung kepada masyarakat. Pemberitahuan yang disampaikan hanya melalui sistem plavondukcapil, yaitu pengalihan pengurusan KIA ke Pusat Pelayanan Publik. Akibatnya, masih banyak masyarakat yang belum mengetahui hal ini



pembahasan

- **Jaminan (Assurance)**

Dalam indikator jaminan yang dikemukakan oleh Zeithaml, Parasuraman, dan Berry mengenai kualitas pelayanan publik, dibahas tentang tersedianya jaminan atas pelayanan publik yang mencakup jaminan bahwa biaya yang ditetapkan sesuai dengan yang harus dibayar oleh masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara dan informasi yang disajikan, dapat dinyatakan bahwa terkait metrik jaminan, khususnya jaminan biaya, masyarakat tidak dibebani biaya apa pun saat memanfaatkan layanan administrasi kependudukan, terutama saat mengurus Kartu Identitas Anak (KIA) di Plavondukcapil Kabupaten Sidoarjo, yang sepenuhnya gratis tanpa biaya tersembunyi. Jaminan kebijakan tanpa biaya ini meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan yang ditawarkan dan kemungkinan akan mencerminkan peningkatan kualitas layanan tersebut.



pembahasan

- **Empati (empathy)**

Empati dalam pelayanan berarti mampu memberikan layanan yang tulus dan individual kepada pengguna layanan dengan mengenali keinginan dan harapan spesifik mereka. Hal ini menunjukkan bahwa penyedia layanan berupaya memahami kebutuhan masyarakat sehingga mereka dapat menawarkan pengalaman yang lebih personal yang meningkatkan kepuasan dan kDari hasil beberapa wawancara, dapat disimpulkan bahwa petugas layanan memperlakukan masyarakat dengan ramah. Mereka juga memberikan penjelasan yang jelas kepada mereka yang kesulitan dalam tugas administrasi kependudukan, seperti mengurus Kartu Identitas Anak (KIA). Apa pun situasinya, petugas ini tetap bersikap ramah kepada masyarakat. Pendekatan yang ramah ini membuat pemohon merasa lebih tenang dan lebih senang saat mengurus kebutuhan administrasi kependudukan mereka. epercayaan publik terhadap layanan yang mereka berikan.



kesimpulan

Berdasarkan temuan dan pembahasan yang diuraikan di atas dapat disimpulkan bahwa para pegawai menunjukkan penampilan dan profesionalisme yang patut dipuji dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan. Fasilitas pelayanan yang ditawarkan memadai untuk mendukung kegiatan pelayanan; namun, jumlah kursi tunggu masih kurang memadai sehingga mengakibatkan kepadatan. Pada indikator keandalan, para pegawai memberikan pelayanan yang efektif dalam pengurusan Kartu Identitas Anak (KIA) karena adanya prosedur standar pelayanan yang jelas terkait pelayanan administrasi kependudukan. terkait layanan penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA), belum ada komunikasi atau sosialisasi secara langsung, karena hanya disampaikan melalui situs web Plavon Dukcapil. Dukcapil telah menyediakan hotline resmi yang memudahkan masyarakat untuk melaporkan keluhan atau kebutuhan masyarakat kepada Dukcapil. Respon Dukcapil terhadap pertanyaan masyarakat cukup cepat, memberikan jawaban secara efektif baik melalui hotline maupun via media sosial. Lebih lanjut, terkait indikator jaminan, layanan administrasi kependudukan yang diberikan Plavon Dukcapil sepenuhnya gratis bagi masyarakat, terutama untuk penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA) yang dijamin tanpa biaya. terkait indikator empati, petugas administrasi di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil memberikan bantuan dengan sopan kepada masyarakat dan memberikan penjelasan yang jelas kepada individu yang menghadapi tantangan dalam prosedur administratif, memastikan bahwa mereka tidak terlibat dalam praktik diskriminatif saat memberikan layanan.



Referensi

1. Aholiab Mosso, Frans Singkoh, And Ismail Sumampow, “Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Maybrat Provinsi Papua Barat,” 2018.
2. “Undang Undang Nomor 24 Tahun 2013”.
3. T. K. Cahyani, W. Rosdiana, P. Studi, S. Terapan, A. Negara, And F. Vokasi, “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,” 2023.
4. “Undang Undang Nomor 23 Tahun 2006”.
5. D. F. E. Amrul Fani, “Kajian Kualitas Pelayanan Publik: Sebuah Analisis Terhadap Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo Dalam Pengelolaan Mall Pelayanan Publik,” 2024.
6. “Undang Undang Nomor 23 Tahun 2014.”
7. “Undang Undang Nomor 11 Tahun 2008.”
8. I. B. M. P. Dharmika And I. N. Subanda, “The Effectiveness Of Public Services In Realizing Good Governance,” *APTISI Transactions On Technopreneurship*, Vol. 5, No. 1SP, Pp. 77–83, Aug. 2023, Doi: 10.34306/Att.v5i1Sp.327.
9. H. Holidin, “Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) Dalam Mewujudkan Perlindungan Anak Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang,” *Journal Locus Penelitian Dan Pengabdian*, Vol. 1, No. 5, Pp. 379–386, May 2022, Doi: 10.36418/Locus.V1i5.76.
10. Noviana Ratna Nagari And Drs. Joko Suranto. M.Si, “Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Karanganyar,” 2020.
11. T. D. Handayani And I. Rodiyah, “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],” 2024, Doi: 10.21070/Ijccd.V4i1.843.
12. V. A. Zeithaml, A. Parasuraman, and L. L Berry, “Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations”. Simon and Schuster, 1990.
13. “Teknik Pengumpulan Data Metode Kualitatif.”
14. F. N. S. AP. , M. AP. Yuliana, “Kualitas Pelayanan Pengurusan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo,” 2016.
15. Y. Marande, “Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Gebangrejo Kecamatan Poso Kota Kabupaten Poso;” *Jurnal Ilmiah Administratie*, vol. 8, no. 1, pp. 33-39, 2017.
16. R. Lupiyoadi and A. Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat, 2001.
17. S. N. Haliza and I. F. Agustina, “Quality Of Population Administration Services Through Online Service (Plavon) In Realizing E-Government”, 2024. Accessed: May 31, 2024.
18. M.B Miles, A. M. Huberman, and J. Saldana, *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*, 3rd ed. SAGE Publications, 2014.



Terima Kasih



www.umsida.ac.id



[umsida1912](https://www.instagram.com/umsida1912)



[umsida1912](https://twitter.com/umsida1912)



[universitas
muhammadiyah
sidoarjo](https://www.facebook.com/universitasmuhammadiyahsidoarjo)



[umsida1912](https://www.youtube.com/umsida1912)