

IJPPR

INDONESIAN JOURNAL OF PUBLIC POLICY REVIEW



Table Of Contents

Journal Cover	1
Author[s] Statement	3
Editorial Team	4
Article information	5
Check this article update (crossmark)	5
Check this article impact	5
Cite this article	5
Title page	6
Article Title	6
Author information	6
Abstract	6
Article content	7

Originality Statement

The author[s] declare that this article is their own work and to the best of their knowledge it contains no materials previously published or written by another person, or substantial proportions of material which have been accepted for the published of any other published materials, except where due acknowledgement is made in the article. Any contribution made to the research by others, with whom author[s] have work, is explicitly acknowledged in the article.

Conflict of Interest Statement

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

Copyright Statement

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

Indonesian Journal of Public Policy Review

Vol. 26 No. 2 (2025): April
DOI: 10.21070/ijppr.v26i2.1446

EDITORIAL TEAM

Editor in Chief

Ilmi Usrotin Choiriyah, Departement Of Administration - Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Managing Editor

Hendra Sukmana, S.A.P., M.K.P., Departement of State Administration - Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Section Editor

Sulikah Asmowati, Departement Of Administration - Universitas Airlangga, Indonesia

Hasniati, Departement Of Administration - Universitas Hasanuddin, Indonesia

Noviyanti, Departement Of Administration - Universitas Negeri Surabaya, Indonesia

Bartosz Nieścior, Legal Advisor; Director of Development, PROZAP sp. z o.o., Grupa Azoty Puławy; Cardinal Stefan Wyszyński University, Warsaw

Bulekbaeva Sholpan Buxarbaevna, Teacher of the Kazakh Language and Literature Department of Navoi State Pedagogical Institute, Uzbekistan

Qurbonova Shakhnoza Ergashevna, Senior Lecturer, Samarkand Institute of Veterinary Medicine, Uzbekistan

Bayu Mitra A. Kusuma, College of Humanities and Social Sciences - National Dong Hwa University, Taiwan

Choliyeva Vasila Erkinovna, Navoi State Pedagogical Institute, Uzbekistan

Rafał Śpiewak, Assistant Professor, Institute of Management & Economics of Tourism Services, University of Economy in Bydgoszcz, Poland

Kuchchiyev Oxunjon Razzakavich, Faculty of Zoo Enginary, Tashkent Branch of Samarkand Institute of Veterinary Medicine, Uzbekistan

Narzullayev Umidjon Qrtiqovich, Associate Professor of the Department of Methods of Teaching History, Navoi State Pedagogical Institute, Uzbekistan

Isnaini Rodiyah, Departement Of Administration - Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Maia Kapanadze, Caucasus International University, Georgia

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

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

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

Article information

Check this article update (crossmark)



Check this article impact ^(*)



Save this article to Mendeley



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

Service Quality Evaluation: The Empathy Gap in Ngampelsari Village Administration: Evaluasi Kualitas Layanan: Kesenjangan Empati dalam Administrasi Desa Ngampelsari

Evaluasi Kualitas Layanan: Kesenjangan Empati dalam Administrasi Desa Ngampelsari

Dian Adiana Anggraeni, lailulmursyidah@umsida.ac.id, ()

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

Lailu Mursyidah, lailulmursyidah@umsida.ac.id, ()

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

⁽¹⁾ Corresponding author

Abstract

General Background: High-quality public services, especially in population administration at the village level, are central to the success of local governance. **Specific Background:** Despite their critical role, population administration services often face challenges related to resource limitations and procedural compliance, making continuous quality evaluation necessary. **Knowledge Gap:** Prior studies show inconsistent service quality, and there is a need for a specific, comprehensive assessment of service delivery at the Ngampelsari Village Government. **Aims:** This research aims to describe and analyze the quality of population administration services using the five Servqual dimensions, and to identify the primary supporting and inhibiting factors. **Results:** Findings indicate that four dimensions—**Tangibles, Reliability, Responsiveness, and Assurance—are optimal**. However, the **Empathy** dimension is **less than optimal**, primarily due to a lack of awareness among service officers. Inhibiting factors include limited human resources and inadequate network infrastructure. **Novelty:** This study offers a Servqual-based diagnostic tool applied specifically to a village-level administrative service, highlighting the critical role of human factor awareness over mere procedural compliance. **Implications:** The results urge the village government to prioritize targeted soft skills training to enhance officer empathy and mitigate the human resource gap.

Highlights

Four out of five Servqual dimensions (Tangibles, Reliability, Responsiveness, and Assurance) are considered optimal.

The Empathy dimension is the primary quality gap due to low awareness among service officers.

Service barriers include limited human resources and inadequate network infrastructure.

Keywords: Service Quality, Empathy, Population Administration, Servqual, Ngampelsari Village

Published date: 2025-03-01

Pendahuluan

Dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, pemerintah memiliki peranan yang sangat penting, baik dari segi pendidikan, kesehatan, sosial, ekonomi, dll [1]. Pelayanan yang efisien dan efektif terhadap masyarakat berusaha diberikan oleh pemerintah. Kualitas pelayanan publik sangat berpengaruh terhadap kinerja pemerintah agar dapat terwujudnya hubungan yang dinamis antara masyarakat maupun pemerintah. Dalam pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik disebutkan bahwa pengertian 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 [13]. Pelayanan publik ialah bentuk dari salah satu upaya pemerintah dalam memberikan kebutuhan masyarakat dalam rangka mencapai tujuan yang spesifik [9]. Administrasi kependudukan ialah salah satu jenis pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat yang berada pada pemerintahan. Untuk menata dan mengendalikan dokumen dan data kependudukan melalui registrasi kependudukan, pengelolaan informasi kependudukan di tingkat masyarakat dan pemanfaatan hasilnya untuk pelayanan publik, pemerintahan, dan pembangunan merupakan program yang dilakukan oleh administrasi kependudukan [1].

Pemerintahan adalah kegiatan yang diselenggarakan oleh perangkat negara, yaitu pemerintah. Sedangkan Pemerintahan Desa adalah suatu kegiatan dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan yang dilakukan oleh perangkat atau organisasi pemerintahan [4]. Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik seperti prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kepastian biaya pelayanan, dan memastikan jadwal pelayanan maka pemerintah mempunyai konsekuensi untuk meningkatkan pelayanan dalam sektor pelayanan [15]. Otonomi desa merupakan otonomi murni, menyeluruh, dan padu serta bukan merupakan pemberian dari Pemerintah. Juliantara menjelaskan bahwa otonomi desa bukanlah sebuah kewenangan melainkan penerimaan hak seseorang untuk mengatur urusannya sendiri berdasarkan rencana daerah [4]. Masyarakat selalu menuntut pelayanan publik agar bermutu, meskipun permintaan seringkali belum terpenuhi karena layanan publik yang ada masih rumit, lambat, mahal, dan melelahkan. Penting bagi pelayanan publik untuk memperhatikan kebutuhan konsumen. Kepuasan masyarakat merupakan tolak ukur keberhasilan pelayanan publik yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik, sehingga pelayanan publik perlu fokus pada pemenuhan kebutuhan masyarakat secara optimal baik kualitas ataupun kuantitas [5]. Di seluruh Indonesia, diharapkan bahwa aparat pemerintah melakukan pelayanan publik dengan baik sesuai harapan masyarakat. Meskipun begitu, masih banyak aspek pelayanan publik di Indonesia yang perlu diperbaiki, termasuk di wilayah Pemerintahan Desa Ngampelsari yang menjadi salah satu pelaksana pelayanan publik.

Desa Ngampelsari adalah desa yang terletak di Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo. Pemerintahan Desa Ngampelsari sebagai penyedia pelayanan publik mempunyai peran penting dalam membantu penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan, dan pembangunan sosial pada pemerintahan daerah serta meningkatkan efisiensi pelayanan publik dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan peningkatan kualitas kerja. Tugas lain dari Pemerintahan Desa yaitu membantu dalam hal membuat surat administrasi seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), akta kelahiran, Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM), sertifikat tanah, pertanahan, legalisasi surat-surat, dll [15].

Masyarakat harus diberikan pelayanan yang baik. Oleh sebab itu, pegawai pemerintahan desa harus mampu menguasai, memahami, serta dapat melaksanakan tugas pokok dan fungsi sesuai bidang dan tanggung jawabnya [14]. Mengikuti perkembangan zaman yang semakin maju serta memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi, Pemerintahan Desa Ngampelsari telah melakukan pelayanan publik berbasis elektronik/online, termasuk dalam melakukan pelayanan administrasi kependudukan. Pelayanan secara online ini disebut dengan *electronic government* atau *e-government* [7]. Pemanfaatan *e-government* ini dilakukan dengan penggunaan aplikasi pada pelayanan administrasi. Aplikasi yang telah digunakan dalam melakukan pelayanan administrasi kependudukan di Pemerintahan Desa Ngampelsari yakni Aplikasi Sipraja dan web Plavon Dukcapil.

Aplikasi Sipraja merupakan kepanjangan dari Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo. Pemerintahan Desa Ngampelsari telah menggunakan aplikasi ini untuk pelayanan administrasi sejak tahun 2020. Pada tahun 2020 pemerintah menghimbau supaya masyarakat tetap bekerja dan belajar di rumah karena wabah covid-19 yang melanda. Meskipun demikian, dalam situasi apa pun, pemerintah tetap harus memberikan pelayanan publik. Di masa pandemi Covid-19, Pemerintah perlu memanfaatkan teknologi, informasi, dan komunikasi secara lebih efektif di sektor Pemerintahan. Oleh karena itu, berdasarkan Surat Edaran Bupati nomor 180/SE/9090/438.1.1.1/2019 mengenai penggunaan aplikasi SIPRAJA (Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo) di seluruh kecamatan, desa atau kelurahan [11] dan Surat Edaran Wakil Bupati Sidoarjo nomor 44.3.33.200/438.5.2/2020 tanggal 16 Maret 2020 mengenai kewaspadaan terhadap virus Corona (COVID-19) Edaran II, maka untuk menghentikan penyebaran virus corona di Sidoarjo dan dalam upaya mewujudkan sebuah inovasi pelayanan publik melalui program unggulannya yaitu SIPRAJA [12]. Dengan tujuan meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat Kabupaten Sidoarjo, agar berjalan sesuai keinginan dan harapan masyarakat akan pelayanan yang efektif dapat tercapai. Program ini merupakan bentuk nyata pemerintah Kabupaten Sidoarjo dalam implementasi optimalisasi pemerataan pemanfaatan teknologi dan mengurangi pelayanan tatap muka pelaksanaan pelayanan publik di desa atau kelurahan dan kecamatan. Terciptanya program pelayanan SIPRAJA dengan harapan dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mendapatkan pelayanan, khususnya pelayanan yang telah dilimpahkan bupati kepada camat.

Dengan aplikasi ini, warga Kabupaten Sidoarjo dapat mengelola 16 jenis layanan kependudukan yang dibutuhkan, baik di tingkat desa/kelurahan, Kecamatan dan Kabupaten. Terdapat beberapa tingkat didalam aplikasi Sipraja yakni tingkat A, tingkat B, dan tingkat C. Tingkat A berada di desa/kelurahan. Tingkatan ini berfungsi untuk memproses akta kelahiran,

surat kematian, SK tidak mampu, SK biodata penduduk, SK umum, dan SK domisili usaha. Tingkat B untuk persetujuan serta pelayanan desa/kelurahan dan kecamatan. Tingkatan ini berfungsi untuk memproses surat pengantar SKCK, surat pengantar e-KTP, surat pengantar KK, surat keterangan pindah, surat keterangan umum kecamatan, dan SKTM Kecamatan. Dan tingkat C untuk jenis persetujuan dan pelayanan tingkat kecamatan yang masuk. Tingkatan ini berfungsi untuk mengurus IUMK (Izin Usaha Menengah Kecil), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), kartu pencari kerja dan tanda daftar perusahaan. Aplikasi Sipraja dapat di download melalui playstore atau melalui halaman web <https://sipraja.sidoarjokab.go.id/>. Berikut data pengguna layanan aplikasi Sipraja di Pemerintahan Desa Ngampelsari dari tahun 2020 hingga 2023.

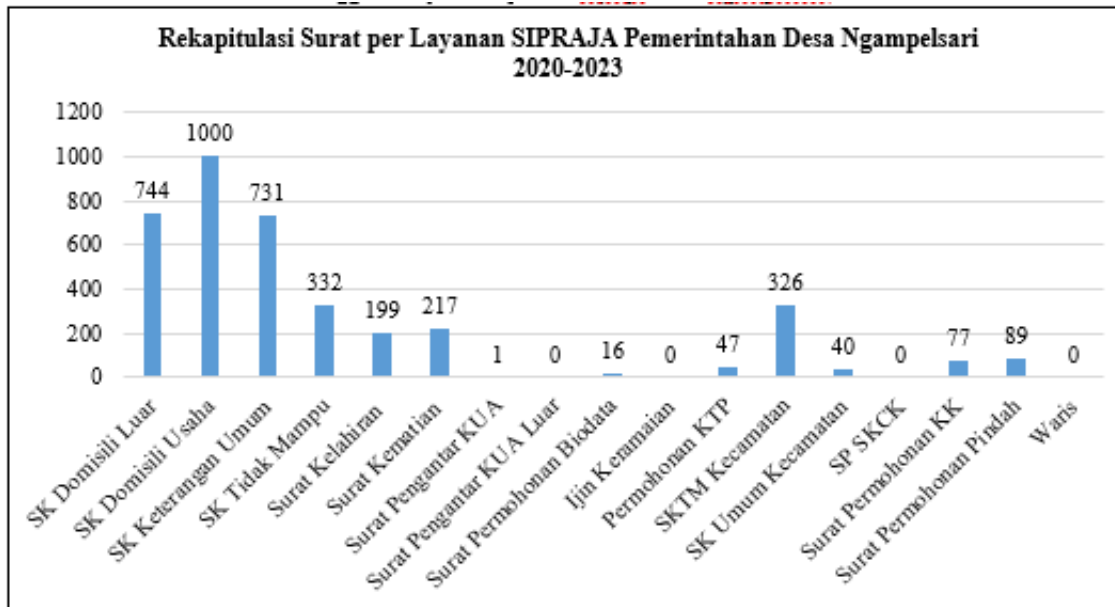


Figure 1. **Gambar 1.** Data Pengguna Layanan Aplikasi Sipraja Desa Ngampelsari Kecamatan Candi

Penggunaan aplikasi Sipraja pada Pemerintahan Desa Ngampelsari telah berjalan dan meningkat. Berdasarkan data diatas, urutan terbanyak dalam penggunaan aplikasi Sipraja ialah SK Domisili Usaha dengan prosentase sebanyak 1000 pengguna layanan. Hal ini karena padatnya penduduk sehingga warga Ngampelsari banyak yang memanfaatkan keadaan tersebut dengan membuka usaha perdagangan. Selanjutnya penggunaan aplikasi Sipraja pada SK Domisili Luar memiliki prosentase sebanyak 744 pengguna layanan. Kemudian SK Keterangan Umum memiliki prosentase sebanyak 731 pengguna layanan, SK Tidak Mampu memiliki prosentase sebanyak 332 pengguna layanan, SKTM Kecamatan memiliki prosentase sebanyak 326 pengguna layanan, Surat Permohonan Pindah memiliki prosentase sebanyak 89 pengguna layanan, Surat Permohonan KK memiliki prosentase sebanyak 77 pengguna layanan, Permohonan KTP memiliki prosentase sebanyak 47, SK Umum Kecamatan memiliki prosentase sebanyak 40 pengguna layanan, Surat Permohonan Biodata memiliki prosentase sebanyak 16 pengguna layanan, dan Surat Pengantar KUA memiliki prosentase sebanyak 1 pengguna layanan. Sedangkan pada layanan Surat pengantar KUA Luar, Ijin Keramaian, SP SKCK, dan Waris memiliki prosentase sebanyak 0 pengguna layanan.

Selanjutnya Website Plavon **DUKCAPIL**, web merupakan salah satu inovasi pelayanan administrasi berbasis elektronik/online (web) yang dikembangkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Sidoarjo. Website ini mulai aktif sejak tahun 2021. Berdasarkan Surat Edaran Bupati No. 440/5720/438.1.1.3/2021 tentang PPKM darurat, Dispendukcapil menerapkan *work from office* dengan melakukan sistem pelayanan administrasi secara online (web Plavon) yang dapat di akses oleh masyarakat [10]. Website ini berguna untuk mempersingkat dan memudahkan proses administrasi kependudukan seperti pendaftaran penduduk serta pencatatan sipil yang bisa di proses secara individu dimanapun dan kapanpun selama hari kerja. Dapat memproses dokumen administrasi kependudukan dengan mudah merupakan tujuan dari dikembangkannya Plavon berbasis web, baik secara individu maupun melalui petugas pelayanan di semua titik pelayanan, termasuk melalui petugas registrasi. Masyarakat yang telah mendaftar dapat melakukan pelayanan administrasi seperti KTP, KIA, akta kelahiran, akta kematian, kartu keluarga dan dokumen kependudukan lainnya secara online di dinas kependudukan dan pencatatan sipil [7]. Aplikasi Plavon **DUKCAPIL** dapat diakses melalui halaman web <https://plavon.sidoarjokab.go.id/>. Berikut data pengguna layanan aplikasi Plavon **DUKCAPIL** di Pemerintahan Desa Ngampelsari dari tahun 2021 hingga 2022 [7]

Jenis Kepengurusan	Pengajuan Selesai	Pengajuan Ditolak	Total
Akta Kelahiran Akta Kematian	126 73 272 63 277 142 93	65 18 25 36 24 18 9	191 91 297 99 301 160 102

TAB. 1 Data Pengguna Layanan Website Plavon DUKCAPIL Desa Ngampelsari Kecamatan Candi Periode 22 April 2021 dan 22 Desember 2022

Sebelumnya, pelayanan administrasi kependudukan di Desa Ngampelsari dilakukan secara manual. Hal ini menyebabkan proses administrasi kependudukan berjalan lambat dan memakan biaya yang mahal. Dengan adanya aplikasi Sipraja dan Website Plavon DUKCAPIL, proses administrasi kependudukan menjadi lebih cepat, efisien, dan hemat biaya. Hal ini juga memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan administrasi kependudukan secara online.

Kelahiran memiliki sebanyak 126 pengajuan terselesaikan, SKDWINI memiliki sebanyak 93 pengajuan terselesaikan, Akta Kematian memiliki sebanyak 73 pengajuan terselesaikan, dan KIA memiliki sebanyak 63 pengajuan terselesaikan. Selain itu, berdasarkan data diatas terdapat pengajuan yang ditolak. Hal ini dikarenakan beberapa faktor, yaitu pada saat menginput data ditemukan kesalahan ketikan, berkas persyaratan kurang lengkap, berkas tidak dapat di proses karena pengumpulan persyaratan melebihi tanggal yang ditentukan, resolusi cahaya ketika pengambilan foto kurang terang, dan ukuran file yang terlalu besar melebihi 300 Mbps. Walaupun pengajuan ditolak, masyarakat masih bisa merubah atau memperbaiki kesalahan pada proses penginputan. Kelalaian petugas yang kurang teliti juga dapat membuat pengajuan ditolak. Dan Web Plavon Dukcapil ini termasuk pelayanan online yang masih baru sehingga butuh penyesuaian dalam penggunaannya.

Dari hasil pengamatan yang telah dilakukan, Pemerintahan Desa Ngampelsari telah menerapkan pelayanan administrasi berbasis online untuk meningkatkan mutu pelayanan publik secara efisien dan efektif. Namun ada pula pelayanan administrasi yang dilakukan secara luring/offline di Pemerintahan Desa Ngampelsari, yakni surat permohonan sertifikat tanah, surat keterangan tanah, surat permohonan hak milik tanah, SPPT, dll. Hal ini dikarenakan belum ada fitur atau aplikasi yang melayani pelayanan administrasi tersebut. Dari observasi di lapangan terdapat beberapa permasalahan terkait kualitas pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan, yaitu:

1. Sumber daya manusia pada bagian pelayanan administrasi kependudukan di Pemerintahan Desa Ngampelsari kurang mumpuni sehingga pelayanan yang diberikan masih kurang baik.
2. Pemerintahan Desa Ngampelsari juga belum memiliki situs web resmi desa. Kondisi ini sangat memengaruhi mutu pelayanan publik. Pasalnya, warga yang membutuhkan akses informasi terkait desa tidak dapat dengan mudah mendapatkannya. Sedangkan di desa lain sudah memiliki situs web resmi desa sendiri yang dapat diakses semua masyarakat. Terjadinya eror saat menginput data juga menjadi masalah dalam kualitas pelayanan. Terjadinya eror biasanya dikarenakan minimnya sinyal. Tidak hanya itu, terkadang aplikasi keluar dengan sendirinya dan harus masuk kembali serta memulai proses penginputan dari awal. Hal ini akan memperlambat pelayanan administrasi kependudukan.
3. Masalah lain dalam pelayanan publik di administrasi kependudukan di Pemerintahan Desa Ngampelsari adalah terkait dengan sarana dan prasarana yang belum memadai. Minimnya fasilitas perlengkapan alat tulis kantor yang disediakan berdampak pada terhambatnya pekerjaan yang akan dikerjakan.

Pada bagian ini, akan dijelaskan secara sistematis mengenai penelitian sebelumnya yang relevan dengan penelitian ini. Peneliti menyatakan bahwa masalah yang dibahas dalam penelitian ini memiliki perbedaan dengan penelitian sebelumnya yang relevan. Oleh karena itu, tinjauan kritis diperlukan dalam bagian ini, agar dapat ditemukan perbedaan tujuan yang ingin dicapai oleh masing-masing peneliti. Pertama, Jurnal Alifian Nur Rohman, Nurul Umi Ati, Agus Zainal Abidin (2021) yang berjudul "Kualitas Pelayanan Publik Administrasi Kependudukan Pada Kantor Camat Purwodadi Kabupaten Pasuruan" [2]. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif. Hasil dari penelitian ini mengenai kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Camat Purwodadi Kabupaten Pasuruan belum berjalan dengan optimal. Hal ini dapat dilihat dari aspek bukti fisik (tangible), yakni kurangnya fasilitas sarana dan prasarana. Persamaan dari penelitian terdahulu ini dengan penelitian sekarang yaitu sama-sama menggunakan metode kualitatif deskriptif dan memiliki permasalahan pada aspek bukti fisik (tangible). Sedangkan perbedaan dari penelitian terdahulu ini dengan penelitian sekarang yaitu penelitian terdahulu ini hanya memiliki masalah pada sarana dan prasarananya saja, sedangkan penelitian sekarang tidak hanya memiliki permasalahan pada sarana dan prasarananya, tetapi juga memiliki permasalahan pada penerapan aplikasi online.

Kedua, Jurnal Gideon Ambelong Rangan (2020) yang berjudul "Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kelurahan Kanaan Kecamatan Bontang Barat" [3]. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif. Hasil dari penelitian ini mengenai kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Kanaan Kecamatan Bontang Barat belum berjalan dengan optimal. Hal ini dapat dilihat dari aspek bukti fisik (tangible) yakni kurangnya sarana dan prasarana, aspek kehandalan (reliability) yakni kecermatan pegawai dalam pembuatan surat administrasi masih belum cermat, daya tanggap (responsiveness) yakni belum cukup tanggap dalam hal membantu masyarakat yang bingung dalam proses pelayanan, dan jaminan (assurance) yakni jaminan waktu yang diberikan dalam jenis kepengurusan surat Keterangan Usaha yang membutuhkan jangka waktu hingga 11 jam. Persamaan dari penelitian terdahulu ini dengan penelitian sekarang yaitu sama-sama menggunakan metode kualitatif deskriptif dan memiliki permasalahan pada aspek bukti fisik (tangible). Sedangkan perbedaan dari penelitian terdahulu ini dengan penelitian sekarang yaitu penelitian terdahulu ini memiliki masalah pada 4 (empat) aspek, sedangkan penelitian sekarang hanya memiliki masalah pada aspek bukti fisik (tangible) dan penerapan aplikasi online yang sering eror.

Ketiga, Jurnal Juriko Abdussamad (2019) yang berjudul "Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Gorontalo" [4]. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif. Hasil dari penelitian ini mengenai kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gorontalo belum berjalan dengan optimal. Hal ini dapat dilihat dari aspek kehandalan (reliability) yakni pegawai kurang cermat dalam mengerjakan tugasnya, dan daya tanggap (responsiveness) yakni pegawai kurang jelas dalam menjelaskan proses pelayanan sehingga masyarakat masih banyak yang bingung. Persamaan dari penelitian terdahulu ini dengan penelitian sekarang yaitu sama-sama menggunakan metode kualitatif deskriptif. Sedangkan perbedaan dari penelitian terdahulu ini dengan penelitian sekarang yaitu penelitian terdahulu ini memiliki masalah pada aspek kehandalan (reliability) dan daya tanggap (responsiveness), sedangkan penelitian sekarang memiliki masalah pada aspek bukti fisik (tangible) dan penerapan aplikasi online yang sering eror.

Dari hambatan-hambatan yang telah dijelaskan, dapat disimpulkan bahwa penyelenggara pelayanan publik di Pemerintahan Desa Ngampelsari belum berhasil memenuhi harapan masyarakat dalam memberikan pelayanan yang memuaskan. Fokus

penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Pemerintahan Desa Ngampelsari Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo dengan menggunakan teori Zeithaml, Parassuraman & Berry (dalam Hardiyansyah, 2011:11) menyatakan bahwa kualitas layanan dapat dinilai melalui lima indikator yakni bukti fisik (tangibles), reliabilitas (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (emphaty) [15]. Pemilihan indikator tersebut didasarkan pada permasalahan yang sama dengan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Pemerintahan Desa Ngampelsari Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk penelitian dengan judul : Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Pemerintahan Desa Ngampelsari Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo. Tujuan dari penelitian ini ialah untuk menggambarkan kualitas pelayanan publik terutama bidang administrasi kependudukan kepada masyarakat Desa Ngampelsari dan juga untuk menggambarkan faktor-faktor penghambat serta pendukung dalam penyediaan pelayanan administrasi kependudukan di Pemerintahan Desa Ngampelsari [15].

Metode

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Menurut Moleong (2010:4) metodologi kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati [15]. Lokasi penelitian ini dilakukan di Pemerintahan Desa Ngampelsari Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo. Sumber data yang digunakan yakni sumber data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data diperoleh melalui metode wawancara, observasi, serta penggunaan dokumentasi yang relevan [8]. Teknik purposive sampling dalam penelitian ini digunakan sebagai teknik penentuan informan [11]. Informan utama dalam penelitian ini adalah kepala desa dan kasi pelayanan di Pemerintahan Desa Ngampelsari serta beberapa masyarakat yang sedang membutuhkan pelayanan. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode analisis data yang meliputi pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan [15].

Menurut Spradley mengatakan bahwa Analisis data dalam penelitian kualitatif meliputi tahapan-tahapan yang dimulai dengan analisis luas, klasifikasi, dan analisis komprehensif berdasarkan tema budaya. Tahapan pertama dimulai dengan pengumpulan data. Usaha pengumpulan data dengan berbagai cara melalui wawancara, observasi, dokumen, dan lain-lain. Hasil peneliti setelah berada di lapangan kemudian dikumpulkan sebagai data mentah. Awalnya peneliti mengunjungi fasilitas tersebut dan melakukan wawancara serta observasi terhadap informan terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Pemerintahan Desa Ngampelsari. Tahapan kedua adalah reduksi data. Reduksi data meliputi peringkasan dan memfokuskan pada unsur-unsur penting serta menghilangkan data-data yang tidak penting sehingga diperoleh gambaran yang jelas dan memilih data-data yang diperlukan sesuai dengan tujuan penelitian. Selain itu, data yang dipilih sangat erat kaitannya dengan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Pemerintahan Desa Ngampelsari. Tahapan ketiga yakni penyajian data. Penyajian dapat dianggap sebagai kumpulan informasi yang dapat membantu menarik kesimpulan dan mengambil tindakan lebih lanjut dalam pekerjaan. Hal ini juga merupakan bagian dari analisis. Data tersebut terutama berasal dari proses wawancara, observasi dan dokumentasi yang kemudian dicatat dan dikaitkan dengan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Pemerintahan Desa Ngampelsari. Penarikan kesimpulan merupakan tahapan akhir dari proses analisis data yang dilakukan dengan menelaah hasil reduksi data sekaligus menyikapi rumusan masalah dari segi tujuan yang ingin dicapai. kesimpulan merupakan jawaban atas permasalahan yang ada dan didukung dengan bukti-bukti yang kuat selama proses penelitian terkait kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Pemerintahan Desa Ngampelsari.

Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan teori Zeithaml, Parassuraman & Berry (dalam Hardiyansyah, 2011:11) ada beberapa indikator mengenai kualitas pelayanan yakni Pertama, bukti fisik (tangibles). Bukti fisik atau tangibles merupakan kemampuan lembaga, organisasi, atau penyedia pelayanan dalam menunjukan eksistensinya kepada masyarakat. Kedua, reliabilitas (reliability). Reliabilitas atau reliability adalah kemampuan penyedia layanan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat dan handal. Ketiga, daya tanggap (responsiveness). Daya tanggap atau responsiveness adalah kesediaan untuk membantu dengan mengkomunikasikan informasi yang jelas dan memberikan layanan yang cepat dan akurat. Keempat, jaminan (assurance). Jaminan atau assurance adalah pengetahuan, kesopanan dan kesanggupan pegawai suatu perusahaan untuk memperkuat kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan, dan mencakup komunikasi (communication), keandalan atau kredibilitas (credibility), keamanan (security), kompetensi (competence) dan kesopanan (courtesy). Kelima, empati (emphaty). Empati atau empathy yaitu memberikan perhatian yang ikhlas secara pribadi atau personal kepada pelanggan dengan berusaha memahami keinginan mereka, dan hal tersebut diharapkan pelaku bisnis memahami pelanggan, kebutuhan spesifik pelanggan dan memberikan kemudahan pengoperasian bagi pelanggan. Maka penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Pemerintahan Desa Ngampelsari Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo.

A. Bukti Fisik (Tangibles)

Bukti fisik atau tangibles merupakan kemampuan lembaga, organisasi, atau penyedia pelayanan dalam menunjukan eksistensinya kepada masyarakat. Penampilan, kinerja, dan lingkungan sarana dan prasarana fisik suatu perusahaan memberikan bukti nyata atas pelayanan yang diberikan oleh penyedia pelayanan. Hal ini mencakup fasilitas fisik (gedung, gudang, dll), teknologi (peralatan dan perlengkapan yang digunakan), dan penampilan pegawai [1]. Hal ini merupakan aspek penting yang mempengaruhi perkembangan dan kemajuan organisasi pemerintah [6]. Tercapainya pelayanan publik yang berkualitas memerlukan perubahan dan perbaikan yang berujung pada kepuasan masyarakat. Salah satu hal yang perlu perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan adalah masalah fasilitas pelayanan. Peranan fasilitas pelayanan sangatlah penting, dan fasilitas pelayanan yang tepat dapat membuat pelayanan publik di ruang pelayanan menjadi lebih nyaman dan

memuaskan, sehingga berdampak besar pada peningkatan kualitas pelayanan publik [14].

Terkait dengan kebersihan dan kenyamanan ruang pelayanan, peneliti mewawancarai Dhea Shintia Ardela Putri, warga Desa Ngampelsari sebagai berikut:

“ Menurut saya, ruang pelayanan di desa di Pemerintahan Desa Ngampelsari ini sudah bersih dan sudah dilengkapi dengan AC, jadi ruang tunggu tidak terasa panas dan terasa nyaman. Disini juga sudah disediakan wifi untuk mengakses internet. Kursi yang disediakan juga cukup untuk warga yang sedang melakukan pelayanan ”

Hal ini sesuai dengan pernyataan petugas pelayanan Ibu Yanis mengenai kebersihan dan kenyamanan ruang pelayanan:

“Kebersihan disini sudah cukup nyaman, para pegawai selalu menjaga kebersihan. Setiap pagi ruang kantor dan pelayanan selalu di sapu dan di pel oleh petugas kebersihan . Apalagi disini sudah menggunakan AC, jadi pegawai maupun warga merasa nyaman bila melakukan pelayanan disini ”

Dari hasil wawancara diatas terlihat bahwa ruang pelayanan di Pemerintahan Desa Ngampelsari bersih dan nyaman, dan masyarakat Desa Ngampelsari yang sedang melakukan pelayanan merasa nyaman dengan kondisi ruang pelayanan.



Figure 2. **Gambar 2.** Ruang Pelayanan Pemerintahan Desa Ngampelsari

Dari Gambar 1 ruang pelayanan administrasi Pemerintahan Desa Ngampelsari terlihat yang memadai. Tugas yang dikerjakan kasi pelayanan meliputi proses dokumen administrasi termasuk surat seperti KTP, akta kelahiran, akta kematian, dll. Dalam hal ini, beberapa masyarakat mengungkapkan bahwa proses administrasinya sangat mudah dan tidak membutuhkan waktu yang lama. Pemerintahan Desa Ngampelsari juga memiliki fasilitas yang cukup lengkap pada ruang pelayanan. Desa Ngampelsari telah memberikan fasilitas seperti komputer, printer, meja, kursi, ac, dan wifi untuk melakukan proses pelayanan administrasi kependudukan. Dengan ruangan yang bersih dan nyaman, masyarakat akan merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan. Bukti nyata dari pemerintahan Desa Ngampelsari untuk masyarakat yakni pelayanan yang diberikan Pemerintahan Desa Ngampelsari, kinerja, sarana prasarana dan lingkungan [14].

Pada penelitian terdahulu yang berjudul “Kualitas Pelayanan Publik Administrasi Kependudukan pada Kantor Camat Purwodadi Kabupaten Pasuruan” menemukan bahwa aspek bukti fisik (tangible) Kecamatan Purwodadi belum mempunyai fasilitas pelayanan yang memadai untuk melayani masyarakat misalnya kursi diruang tunggu masih sedikit [2]. Selain itu, pada penelitian yang berjudul “Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kelurahan Kanaan Kecamatan Bontang Barat” belum berjalan dengan optimal, dengan bukti fisik (tangible) kurangnya sarana dan prasarana yang dimiliki [3]. Hal ini berbeda dengan apa yang penulis temukan pada penelitian kali ini, dimana peneliti menemukan bahwa kondisi ruang pelayanan di Pemerintahan Desa Ngampelsari sudah memadai dan nyaman untuk digunakan masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis, kualitas pelayanan berdasarkan bukti fisik (tangibles) mempunyai hasil yang sangat baik, terbukti dengan adanya perasaan nyaman masyarakat terhadap proses pelayanan yang ditunjukkan. Selain itu, sarana dan prasarana ruang pelayanan sudah terbukti lengkap. Dalam proses pelayanannya, petugas pelayanan sudah berusaha memberikan yang terbaik untuk masyarakat. Hal ini terlihat dari sikap sopan dan bahasa santun yang digunakan saat menjelaskan pelayanan kepada masyarakat, serta penampilan pegawai yang mengenakan seragam rapi [1].

B. Reliabilitas (Reliability)

Kehandalan petugas yang menyediakan layanan sangat membantu masyarakat mendapatkan layanan dengan cepat dan mudah. Keandalan dapat terlihat dari keakuratan dalam memberikan pelayanan, kemampuan dan keahlian para pegawai dalam menggunakan peralatan bantu dalam proses pelayanan. Kehandalan adalah kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara tepat waktu, akurat, dan memuaskan. [1]. Meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan harus sebanding dengan pelayanan yang maksimal dan cepat sehingga petugas pelayanan dituntut untuk sigap dalam bekerja.

Kehandalan di sini mengacu pada sejauh mana para petugas pelayanan dapat memberikan setiap pelayanan kepada

masyarakat dengan cepat, tepat, dan akurat. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, kehandalan dan profesionalisme untuk memberikan pelayanan yang cepat, akurat, dan memuaskan sangat penting untuk menjamin kepuasan masyarakat. Kemampuan lembaga pemerintah yang menyediakan pelayanan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara tepat waktu, akurat, dan dapat diandalkan serta memberikan pelayanan yang sama merupakan salah satu elemen yang harus dimiliki oleh petugas pelayanan [14]. Berikut hasil wawancara dengan kasi pelayanan Pemerintahan Desa Ngampelsari, Ibu Yanis:

"Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sudah cukup baik. Alhamdulillah petugas pelayanan tidak pernah mendapat komplain mengenai kinerjanya. Tetapi masyarakat sering mengeluh terkait durasi waktu dalam proses penyelesaian berkas. Kami sebagai petugas desa hanya mengajukan dokumen-dokumen warga yang akan dikirim ke pusat atau dispenduk capil. Untuk proses dan verifikasi semua ada di pusat dan mungkin berkas-berkas disana juga menumpuk jadi memerlukan waktu yang agak lama. Solusi yang kami berikan kepada masyarakat yaitu dengan menyuruh masyarakat untuk mengajukan sendiri secara online. Karena pengajuan surat individu masyarakat akan di prioritaskan daripada pengajuan melalui desa terlebih dahulu. Untuk kepengurusan dokumen yang hanya dilakukan di Pemerintahan Desa kami mengusahakan untuk cepat selesai apalagi sekarang sudah berbasis online, jadi lebih mudah."

Adapun hasil wawancara lainnya dari pengguna pelayanan, Dina Rizka Amaliyah mengatakan bahwa:

"Petugasnya baik dan ramah, hanya saja ada beberapa pengajuan yang prosesnya lama. Saya pernah mengurus surat di Pemerintahan Desa Ngampelsari itu harus menunggu lebih dari dua hari, tapi tidak semua kepengurusan prosesnya lama, ada juga yang sehari langsung selesai"

Dari hasil wawancara di atas terlihat bahwa petugas Pemerintahan Desa Ngampelsari Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo dalam melaksanakan pelayanan kependudukan dapat dikatakan cepat dan tepat waktu. Hal ini dibuktikan dengan adanya standar pelayanan kependudukan yang menjadi bukti konsistensi ketepatan waktu petugas Pemerintahan Desa Ngampelsari, Kecamatan Candi, Kabupaten Sidoarjo [14]. Pada Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia (Permen PANRB) Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan mengatur dan menetapkan bagaimana standar pelayanan tersebut. Standar pelayanan tersebut paling sedikit mencakup persyaratan, prosedur, waktu, biaya, produk pelayanan, dan mekanisme pengaduan [1]. Format standar pelayanan yang tersedia adalah:

Komponen	Substansi
1. Persyaratan	1. Surat pengantar dari RT maupun RW 2. Fotocopy Kartu Tanda Penduduk 3. Fotocopy Kartu Keluarga 4. Fotocopy Bukti Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan 5. Surat Keterangan Hilang dari Kepolisian apabila dinyatakan hilang
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Masyarakat yang memerlukan pelayanan kependudukan datang ke Pemerintahan Desa dengan membawa persyaratan yang ditentukan 2. Kasi pelayanan mencatat atau mendaftarkan permohonan dan memeriksa berkas persyaratan. Apabila berkas kurang lengkap, berkas dikembalikan kepada masyarakat untuk dilengkapi 3. Petugas mengisi data Masyarakat kemudian memeriksa dan menjelaskan kembali permohonan yang diserahkan 4. Petugas akan mencetak berkas yang diserahkan dan menerima tanda tangan digital dari kepala desa 5. Petugas menyerahkan berkas tersebut kepada masyarakat
3. Jangka Waktu Pelayanan	Belum dapat ditentukan.
4. Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya.
5. Produk Pelayanan	Administrasi kependudukan seperti, Kartu Tanda Penduduk, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Kartu Keluarga, Surat Pindah, dan lain sebagainya.
6. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Pengaduan, saran dan pengaduan yang berkaitan langsung dengan pelayanan administrasi kependudukan yang diterima oleh Pemerintahan Desa akan diproses dan dikelola sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.

Table 2. Tabel 2. Standar Pelayanan "Administrasi Kependudukan" Dasar Hukum : Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik meliputi beberapa komponen. Persyaratan yang diperlukan termasuk surat pengantar dari RT/RW, fotokopi KTP, KK, bukti pembayaran PBB, dan surat keterangan hilang dari kepolisian jika diperlukan. Sistem dan mekanisme prosedur melibatkan pendaftaran, pemeriksaan berkas oleh petugas, pengisian data, pencetakan, dan penyerahan berkas kepada masyarakat. Jangka waktu pelayanan belum ditentukan, dan layanan ini tidak dikenakan biaya. Produk pelayanan mencakup dokumen seperti KTP, Akta Kelahiran, KK, dan lainnya. Pengaduan dan saran masyarakat akan ditangani sesuai dengan prosedur yang berlaku.

Penelitian sebelumnya yang berjudul "Kualitas Pelayanan Publik Administrasi Kependudukan pada Kantor Camat Purwodadi Kabupaten Pasuruan" oleh Alifian Nur Rohman et al. (2021) menyoroti pentingnya aspek reliability (kehandalan) dalam kualitas pelayanan publik [2]. Meskipun pelayanan di Kantor Camat Purwodadi telah dilaksanakan sesuai dengan indikator-indikator seperti reliabilitas, tangible, responsiveness, assurance, dan empathy, penelitian ini menemukan bahwa kehandalan pelayanan masih menjadi kendala. Kendala tersebut terutama disebabkan oleh kurangnya tenaga pelayanan serta sarana dan prasarana yang memadai. Hasil penelitian ini menekankan perlunya peningkatan kehandalan dan efektivitas pelayanan administrasi untuk meningkatkan kepuasan masyarakat. Hal ini relevan dengan kondisi di Pemerintahan Desa Ngampelsari, di mana kehandalan pelayanan administrasi juga menjadi aspek penting yang perlu mendapatkan perhatian lebih lanjut.

C . Daya Tanggap (Responsiveness)

Menurut Brown dalam Moenir (1998), Responsiveness atau daya tanggap adalah kesediaan untuk membantu dengan mengkomunikasikan informasi yang jelas dan memberikan layanan yang cepat dan akurat [1]. Indikator ini menggambarkan daya tanggap yang mengukur sikap petugas yang bertanggung jawab kepada masyarakat dalam pengelolaan administrasi kependudukan di Pemerintahan Desa Ngampelsari. Daya tanggap dalam penelitian ini meliputi daya tanggap pegawai, kemampuan melayani masyarakat dengan cepat dan tepat, serta sikap adil pegawai dalam melayani masyarakat [14].

Penilaian kualitas pelayanan publik yang dilakukan sudah sesuai harapan masyarakat pada dimensi ini meliputi melayani setiap pengguna jasa yang ingin menerima pelayanan, petugas memberikan pelayanan dengan cepat, petugas memberikan pelayanan dengan tepat, serta petugas yang memberikan pelayanan dengan penuh ketelitian dan tepat waktu [14]. Hal ini sesuai dengan yang disampaikan oleh Pak Bambang selaku Kepala Desa Ngampelsari Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo sebagai berikut:

"Pegawai disini memberikan pelayanan dengan sopan, ramah, dan murah senyum. Pegawai disini tidak pernah memberikan pelayanan yang kasar dan tidak menyenangkan kepada masyarakat. Kami berusaha semaksimal mungkin membuat masyarakat nyaman dengan pelayanan yang ada di Pemerintahan Desa Ngampelsari. Jika ada masyarakat yang kurang paham dengan alur proses pelayanan administrasi maka petugas pelayanan membimbing dan menga arahkan dengan telaten, ulet, dan sabar sehingga masyarakat merasa puas dengan pelayanan kami."

Hal ini selaras dengan yang dikemukakan pengguna pelayanan yaitu Oktavia Kurniawati mengenai daya tanggap pegawai Pemerintahan Desa Ngampelsari sebagai berikut:

"Petugas pelayanan sangat baik kepada masyarakat. Mereka melayani dengan sopan dan ramah. Untuk pelayanannya mereka memberikan kepastian waktu. Misalnya saya melakukan pelaklukan kepengurusan administrasi, mereka menjaminkan waktu kapan selesainya, jadi kalau misalnya lama bisa saya tinggal dan jika sudah selesai maka saya dihubungi melalui wa atau email oleh petugas pelayanan."

Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan, kualitas pelayanan yang diukur dengan aspek daya tanggap menunjukkan hasil yang sangat baik. Hal ini didasarkan pada kenyataan bahwa hanya ada dua petugas pelayanan yang membawahi bagian pelayanan, dan petugas pelayanan berupaya memberikan pelayanan yang cepat dan akurat. Saat menangani pengaduan masyarakat, petugas pelayanan menangani pengaduan tersebut terlebih dahulu dan menyelesaikannya satu per satu, setelah itu memberikan klarifikasi kepada masyarakat jika terjadi keterlambatan penyelesaian, prosedur yang kurang jelas dan tidak dipahami dengan baik oleh banyak orang, terutama orang tua yang kurang mengerti informasi terkini mengenai pengelolaan administrasi kependudukan. Dalam menangani pengaduan masyarakat, petugas pelayanan terlebih dahulu menyelidiki kesalahan yang ada kemudian menindaklanjuti sesuai prosedur yang telah ditetapkan. Respon petugas pelayanan terhadap keluhan dan permintaan masyarakat dapat dikelola dan ditangani dengan baik serta keterlambatan yang terjadi dapat dipertanggungjawabkan, hal ini sesuai dengan aspek daya tanggap [1]. Dimensi daya tanggap juga mengacu pada Standar Operasional Prosedur atau SOP yang berlaku. Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan suatu dokumen yang berisi sekumpulan instruksi tertulis yang dibakukan untuk berbagai proses kinerja administrasi yang merinci prosedur pekerjaan yang akan dilakukan, waktu yang akan dilakukan, tempat melakukan penyelenggaraan, dan aktor yang akan berperan dalam kegiatan tersebut. Format standar SOP adalah sebagai berikut:

Komponen	Substansi
1. Prosedur	1. Pemohon datang ke Pemerintahan Desa dengan membawa persyaratan yang ditentukan. 2. Petugas mencatat atau mendaftarkan permohonan kemudian meninjau berkas persyaratan permohonan, dan apabila berkas kurang lengkap petugas mengembalikan berkas untuk dilengkapi. 3. Petugas mengajukan data permohonan kemudian diteliti dan menjelaskan kembali permohonan yang diajukan. 4. Petugas mencetak berkas yang diserahkan dan menerima tanda tangan elektronik dari Kepala Desa
2. Waktu Pelayanan	Dilakukan sesuai jam kerja yaitu pukul 08.00 WIB sampai pukul 12.00 WIB, setelah itu dilanjutkan kembali pukul 13.00 WIB hingga pukul 15.00 WIB
3. Tempat Kepengurusan	Pemerintahan Desa Ngampelsari Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo
4. Stakeholder	1. Petugas pelayanan atau Pemerintah Desa 2. Masyarakat atau pemohon layanan

Table 3. **Tabel 3.** Standar Operasional Prosedur Pelayanan Publik
Penelitian sebelumnya oleh Gideon Ambelong Rangan dalam jurnal "Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kelurahan Kanaan Kecamatan Bontang Barat" (eJournal Ilmu Pemerintahan, 2020) menyoroti bahwa indikator Responsiveness (Ketanggapan) dalam pelayanan publik masih memerlukan perbaikan [3]. Penelitian ini menemukan bahwa ketanggapan petugas dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan belum optimal, yang disebabkan oleh keterbatasan sarana dan prasarana serta keakuratan pegawai dalam melayani masyarakat. Temuan ini menunjukkan bahwa perbaikan dalam aspek responsivitas sangat penting, terutama untuk meningkatkan kualitas pelayanan di bidang administrasi kependudukan.

D. Jaminan (Assurance)

Menurut Brown dalam Moenir (1998), jaminan (assurance) atau kepastian adalah pengetahuan, kesopanan dan kesanggupan pegawai suatu perusahaan untuk memperkuat kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan, dan mencakup komunikasi (communication), keandalan atau kredibilitas (credibility), keamanan (security), kompetensi (competence) dan kesopanan (courtesy) [1]. Dimensi ini adalah jaminan dan kepastian yakni pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan petugas pelayanan untuk meningkatkan kepercayaan pengguna layanan terhadap penyedia layanan. Indikator ini

menunjukkan sikap empati petugas dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan di Pemerintahan Desa Ngampersari. Dalam penelitian ini empati mencakup sikap kepedulian petugas terhadap keinginan masyarakat, kemudahan komunikasi dalam proses pelayanan, dan sikap petugas dalam memahami kebutuhan spesifik masyarakat [14].

Sikap kepedulian petugas terlihat dari perhatiannya yang besar terhadap masyarakat dalam pengurusan dokumen kependudukan yang diawali dengan meneliti kebutuhan masyarakat serta proses pelayanan dan kebutuhan yang diperlukan dalam pengurusan administrasi kependudukan serta menjelaskan prediksi waktu yang dibutuhkan untuk membuat surat administrasi kependudukan [14]. Ibu Yanis selaku Kasi Pelayanan Pemerintahan Desa Ngampelsari Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo, mengatakan:

"Kami selalu memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat. Jika ada pengaduan yang kurang memuaskan, kami selalu menerima dan memberikan penjelasan apa kendala yang diterima masyarakat. Kami juga selalu menyarankan kepada masyarakat untuk melakukan proses pelayanan administrasi melalui aplikasi yang bisa dilakukan dimanapun dan kapanpun, tidak perlu datang ke Pemerintahan Desa. Hal ini supaya memudahkan masyarakat dalam melakukan proses pelayanan administrasi. Jika ada masyarakat kurang paham mengenai proses secara online, maka kami menjelaskan dengan perlahan agar masyarakat paham. Biasanya yang kurang paham itu kebanyakan dari masyarakat yang sudah tua. Oleh karena itu, kami juga melayani secara offline. Kami juga memastikan waktu dalam proses pelayanan administrasi. Jika memerlukan waktu yang singkat maka kami menyuruh masyarakat untuk menunggu sebentar di ruang pelayanan. Dan jika proses administrasinya lama samapai beberapa hari maka kami akan menghubungi masyarakat melalui wa atau email."

Adapun penjelasan lain dari Endah Respatiningsih masyarakat pengguna layanan yang menyatakan:

"Menurut saya proses administrasi melalui offline tidak ribet, hanya saja admin desa yang kedua agak slow respon. Lalu proses administrasi yang online itu dibantu oleh pihak pengelola desa. Pihak desa mengatakan bahwa nanti di konfirmasi melalui email. Pihak desa juga mengonfirmasi melalui wa bahwa berkas saya sudah di verifikasi oleh dukcapil. Jadi pihak desa hanya memberitahu melalui wa, sedangkan yang melalui email itu dari dukcapil."

Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan, kualitas pelayanan Assurance (Kepercayaan) sangat baik, terlihat keterampilan para petugas pelayanan secara maksimal. Petugas pelayanan mampu menjalin komunikasi yang cukup baik dengan masyarakat yang kurang memahami penjelasannya. Petugas pelayanan juga dapat menjamin keamanan masyarakat dengan menyediakan tempat yang aman dan nyaman. Untuk biaya, petugas pelayanan Pemerintahan Desa Ngampelsari tidak memungut biaya kepada masyarakat yang membutuhkan jasanya. Meskipun dimensi assurance pelayanan di Pemerintahan Desa Ngampelsari sudah sesuai, namun masih terdapat beberapa kendala yang tidak dapat dihindari, seperti jaringan yang belum stabil [1].

Penelitian oleh Juriko Abdussamad dalam jurnal "Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gorontalo" (PUBLIK: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi dan Pelayanan Publik, 2019) menunjukkan bahwa dalam dimensi Assurance (Jaminan), Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gorontalo masih mengalami beberapa kendala [4]. Meskipun upaya untuk memberikan pelayanan yang tepat waktu telah dilakukan, ada hambatan dalam pelaksanaan yang disebabkan oleh profesionalisme aparatur yang belum optimal. Penelitian ini menyoroti bahwa jaminan dalam pelayanan, termasuk ketepatan waktu, merupakan faktor penting dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Temuan ini relevan dengan penelitian di Desa Ngampelsari, di mana assurance dalam pelayanan administrasi kependudukan juga menjadi salah satu aspek penting yang mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan.

E. Empati (Empathy)

Menurut Brown dalam Moenir (1998), Empathy atau empati yaitu memberikan perhatian yang ikhlas secara pribadi atau personal kepada pelanggan dengan berusaha memahami keinginan mereka, dan hal tersebut diharapkan pelaku bisnis memahami pelanggan, kebutuhan spesifik pelanggan dan memberikan kemudahan pengoperasian bagi pelanggan. Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Yanis, Kasi Pelayanan Pemerintahan Desa Ngampelsari mengatakan:

"Tugas utama petugas pelayanan yakni memberikan pelayanan dengan senyum, salam, sapa, sopan, dan santun. Memberikan senyum merupakan salah satu bentuk melayani masyarakat dengan baik. Kami juga sudah berusaha semaksimal mungkin melayani masyarakat dengan baik supaya masyarakat merasa nyaman ketika melakukan proses administrasi kependudukan. Kami juga tidak pernah membentak atau bersikap kasar kepada masyarakat, masyarakat pun juga tidak pernah complain terhadap kinerja kami."

Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan, kualitas pelayanan dilihat dari aspek Empathy (perhatian) yaitu petugas pelayanan mencapai hasil yang baik ketika berusaha memahami kebutuhan masyarakat dan melaksanakan tugasnya dengan baik serta petugas pelayanan melaksanakan tugasnya sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Dalam dimensi ini, instansi pemerintah di Pemerintahan Desa Ngampelsari melakukan hal tersebut sesuai dengan dimensi empathy yang di dasari oleh Moenir (1998) tentang memahami kebutuhan pelanggan dan memberikan kenyamanan kepada pelanggan. Senada dengan penulis, penelitian-penelitian sebelumnya juga menjelaskan hal yang sama yaitu membantu, menerima pelayanan, dan memberikan kenyamanan kepada masyarakat [1].

Kantor Camat Purwodadi Kabupaten Pasuruan" oleh Alifian Nur Rohman et al. (2021) menyoroti pentingnya aspek empathy (empati) dalam kualitas pelayanan publik [2]. Meskipun pelayanan di Kantor Camat Purwodadi telah dilaksanakan sesuai dengan indikator-indikator seperti tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy, penelitian ini menemukan

bahwa empati dalam pelayanan masih menjadi kendala. Kendala tersebut muncul karena kurangnya tenaga pelayanan serta sarana dan prasarana yang memadai, yang menghambat kemampuan petugas untuk memberikan perhatian dan pelayanan yang penuh empati kepada masyarakat. Hasil penelitian ini menekankan perlunya peningkatan empati dalam pelayanan publik untuk meningkatkan kepuasan masyarakat. Hal ini relevan dengan kondisi di Pemerintahan Desa Ngampelsari, di mana empati dalam pelayanan administrasi kependudukan juga menjadi aspek penting yang perlu mendapatkan perhatian lebih lanjut.

Faktor Penghambat Dan Pendukung Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Pemerintahan Desa Ngampelsari Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo

a. Faktor penghambat kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Pemerintahan Desa Ngampelsari Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo sebagai berikut:

Ada beberapa faktor penghambat dalam pelayanan administrasi kependudukan di Pemerintahan Desa Ngampelsari yaitu antara lain ada beberapa kepengurusan administrasi kependudukan yang memakan waktu yang cukup lama, hal ini dikarenakan pihak pemerintahan desa hanya mengajukan dan mengirim dokumen ke DISPENDUKCAPIL. Sementara yang memproses dan verifikasi ada di DISPENDUKCAPIL. Oleh sebab itu pihak pemerintahan desa mengira bahwa dokumen yang ada di DISPENDUKCAPIL tertumpuk dengan dokumen-dokumen lain. Dari pihak desa menyarankan masyarakat mengajukan sendiri melalui online karena pengajuan dari masyarakat sendiri akan di prioritaskan dan didahulukan daripada pengajuan yang melalui pemerintahan desa terlebih dahulu. Selanjutnya jaringan yang sering tidak stabil dan sering terjadi eror saat digunakan. Hal ini dapat memakan waktu yang cukup lama karena jika terjadi eror maka petugas pelayanan harus menginput ulang dari awal data yang sudah diproses. Dan yang terakhir Pemerintahan Desa Ngampelsari belum memiliki situs web resmi desa. Hal ini dapat mempersulit masyarakat yang ingin mengetahui tentang informasi Desa Ngampelsari. Karena dengan adanya situs web resmi desa, masyarakat dapat mengaksesnya dari rumah. Sedangkan jika belum ada, masyarakat harus datang ke pemerintahan desa terlebih dahulu. Dibandingkan dengan desa lain yang ada di Sidoarjo, hampir semua desa sudah memiliki situs web resmi, sedangkan Desa Ngampelsari belum memilikinya.

b. Faktor pendukung kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Pemerintahan Desa Ngampelsari Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo sebagai berikut:

Ada pula beberapa faktor pendukung dalam pelayanan administrasi kependudukan di Pemerintahan Desa Ngampelsari yaitu antara lain fasilitas yang diberikan untuk masyarakat sudah cukup baik. Terlihat dari adanya beberapa kursi, AC, wifi, dan televisi di ruang pelayanan. Hal ini membuat masyarakat merasa nyaman jika menunggu di ruang pelayanan. Adanya komputer dan printer untuk masing-masing petugas pelayanan juga berguna untuk mempercepat proses pelayanan. Petugas pelayanan juga menerapkan 5S dalam melayani Masyarakat. Petugas pelayanan mampu berkomunikasi dengan tutur kata yang baik, sopan, dan ramah. Selain itu usia para petugas pelayanan juga bisa terbilang masih muda. Jadi mampu menguasai teknologi seperti di zaman sekarang yang mengharuskan serba online.

Simpulan

Berdasarkan hasil hasil penelitian dan pembahasan yang telah dijelaskan dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Pemerintahan Desa Ngampelsari Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo terlihat hasil yang cukup baik. Hanya perlu ditingkatkan lagi agar mencapai hasil yang maksimal. Kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Pemerintahan Desa Ngampelsari Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo dinilai dari lima indikator yakni bukti fisik (tangibles), reliabilitas (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (emphaty). Berikut kesimpulan dari masing-masing indikator:

Pertama, Tangibles (bukti fisik) terlihat bahwa ruang pelayanan di Pemerintahan Desa Ngampelsari dapat dikatakan baik, karena tempat pelayanan yang bersih dan nyaman. Sarana dan prasarana yang lengkap juga membuat proses pelayanan administrasi lebih cepat. Tidak hanya masyarakat yang merasa nyaman, petugas pelayanan juga akan merasa nyaman saat memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Kedua, Reliability (reliabilitas) para petugas pelayanan di Pemerintahan Desa Ngampelsari telah menunjukkan hasil yang baik dalam melayani Masyarakat. Hal ini terlihat pada penerapan standar pelayanan yang sesuai dengan SOP yang berlaku. Petugas pelayanan telah berupaya memberikan pelayanan yang terbaik kepada Masyarakat. Jika terdapat kendala dalam proses pelayanan, petugas pelayanan akan membantu dan memberikan penjelasan yang mudah dipahami masyarakat.

Ketiga, Responsiveness (tanggap) petugas pelayanan telah menunjukkan hasil yang sangat baik dalam memberikan pelayanan. Hal ini terlihat pada respon petugas dalam menangani kendala yang dialami masyarakat. Petugas pelayanan mampu menjelaskan kepada masyarakat mengenai proses dan alur administrasi kependudukan.

Keempat, Assurance (jaminan) jaminan yang diberikan petugas pelayanan kepada masyarakat sangatlah terjamin. Petugas pelayanan mampu memberikan pelayanan yang terbaik seperti tempat pelayanan yang nyaman, sikap yang baik kepada masyarakat, mendengarkan kendala yang dialami masyarakat dan mampu memberikan solusi yang terbaik seperti jaminan waktu dalam proses administrasi kependudukan.

Kelima, Emphaty (empati) kepedulian petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan terlihat hasil yang baik. Hal ini dibuktikan dari para petugas pelayanan yang berusaha memahami apa yang diperlukan masyarakat. petugas pelayanan juga

memberikan bimbingan dan arahan kepada masyarakat dengan sopan dan ramah.

Adapun faktor penghambat dalam pengelolaan administrasi kependudukan yang berpengaruh pada kualitas pelayanan yaitu, ada beberapa kepengurusan administrasi kependudukan yang memakan waktu yang cukup lama, jaringan yang sering tidak stabil dan sering terjadi eror saat melakukan proses secara online, dan Pemerintahan Desa Ngampelsari belum memiliki situs web resmi desa. Faktor pendukung dalam pengelolaan administrasi kependudukan yang berpengaruh pada kualitas pelayanan yaitu fasilitas yang diberikan untuk masyarakat sudah lengkap sehingga masyarakat merasa nyaman, pelayanan yang diberikan petugas pelayanan kepada masyarakat sangat baik, dan sumber daya manusia yang mendukung.

Ucapan Terima Kasih

Alhamdulillah, penulis panjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT atas rahmat dan hidayahnya penulis dapat menyelesaikan penelitian dengan judul "Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Pemerintahan Desa Ngampelsari Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo". Tidak lupa shalawat serta salam selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW. Selanjutnya penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang terlibat dalam penyelesaian penelitian ini, terutama orang tua penulis dan pihak pemerintah Pemerintahan Desa Ngampelsari tempat penelitian ini dilakukan. Penulis juga berterima kasih kepada semua teman-teman yang sudah mendukung penulis hingga dapat menyelesaikan penelitian ini.

References

- [1] M. L. Aini and L. Mursyidah, "Quality of Population Administration Services in Popoh Village Wonoayu District Sidoarjo Regency," vol. 25, pp. 1-12, 2023.
- [2] A. N. Rohman, N. U. Ati, and A. Z. Abidin, "Kualitas Pelayanan Publik Administrasi Kependudukan Pada Kantor Camat Purwodadi Kabupaten Pasuruan," Jurnal Eksekutif, vol. 15, no. 6, pp. 72-78, 2021.
- [3] G. A. Rangan, "Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kelurahan Kanaan Kecamatan Bontang Barat," eJournal Ilmu Pemerintahan, vol. 8, no. 2, pp. 507-520, 2020.
- [4] J. Abdussamad, "Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Gorontalo," Publik Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi dan Pelayanan Publik, vol. 6, no. 2, pp. 73-82, 2019. doi: 10.37606/publik.v6i2.6.
- [5] N. Kasihta, "Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kelurahan Teladan Barat Kecamatan Medan Kota," Jurnal Artikel Administrasi, vol. 57, no. 3, 2021.
- [6] A. A. Muwardi and H. Sukmana, "The Effectiveness Of The Dukcapil Plavon Website In Population Administration Services To The Penambangan Village Government," pp. 1-10, 2023.
- [7] B. A. Pamungkas, "Pelaksanaan Otonomi Desa Pasca Undang-Undang," Jurnal USM Law Review, vol. 2, no. 2, pp. 210-229, 2019.
- [8] M. J. Rafsanjani and L. Mursyidah, "Quality of Integrated Administration Services (PATEN) in Dlanggu District, Mojokerto Regency," pp. 1-13, 2023.
- [9] S. D. Saputra, Affifudin, and R. P., "Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Kepanjen Kidul," Jurnal Respon Publik, vol. 13, no. 2, pp. 38-44, 2019.
- [10] Surat Edaran Bupati No. 440/5720/438.1.1.3/2021, "Tentang PPKM Darurat," 2021.
- [11] Surat Edaran Bupati Sidoarjo Nomor 180/SE/9090/438.1.1.1/2019, "Tentang Penggunaan Aplikasi Sipraja," 2019.
- [12] Surat Edaran Wakil Bupati Sidoarjo Nomor 44.3.33/200/438.5.2/2020, "Tentang Kewaspadaan Terhadap Virus Corona (COVID-19)," 2020.
- [13] Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, "Tentang Pelayanan Publik," 2009.
- [14] F. R. Utami and L. Mursyidah, "The Quality of Population Administration Services in The Bluru Kidul Village, Sidoarjo District, Sidoarjo Regency," Scholar Archive.Org, pp. 1-12, 2023.
- [15] A. K. Yukiza and H. Sukmana, "The Quality of Population Administration Services in The Tanggulangin District of The Sidoarjo Province," 2023.