
Academia Open



By Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

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>

Academia Open

Vol. 10 No. 2 (2025): December
DOI: 10.21070/acopen.10.2025.12779

EDITORIAL TEAM

Editor in Chief

Mochammad Tanzil Multazam, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Managing Editor

Bobur Sobirov, Samarkand Institute of Economics and Service, Uzbekistan

Editors

Fika Megawati, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Mahardika Darmawan Kusuma Wardana, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Wiwit Wahyu Wijayanti, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Farkhod Abdurakhmonov, Silk Road International Tourism University, Uzbekistan

Dr. Hindarto, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Evi Rinata, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

M Faisal Amir, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Dr. Hana Catur Wahyuni, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

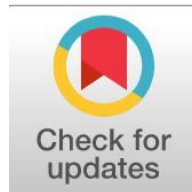
Complete list of editorial team ([link](#))

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 of Child Identity Card Issuance via Plavon Dukcapil: Kualitas Layanan Penerbitan Kartu Identitas Anak melalui Plavon Dukcapil

Mochamad Khoirudin Afid, afidudin3@gmail.com (*)

Program Studi Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Isnaini Rodiyah, isnainirodiyah@umsida.ac.id

Program Studi Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

(*) Corresponding author

Abstract

General Background: Population growth in Indonesia increases demand for accessible and efficient public services, particularly in population administration and civil registration. **Specific Background:** The Population and Civil Registration Office of Sidoarjo Regency implemented the web-based Plavon Dukcapil system to facilitate administrative services, including Child Identity Card issuance as an essential legal identity document for children. **Knowledge Gap:** Although digital services have been introduced, concerns remain regarding service infrastructure, procedural delays, and limited public awareness of administrative service procedures. **Aims:** This study aims to describe the quality of population administration services through Plavon Dukcapil, focusing on Child Identity Card services using the service quality dimensions of Zeithaml, Parasuraman, and Berry. **Results:** Using a descriptive qualitative approach, the study shows that tangible aspects indicate professional staff performance and adequate supporting facilities, although waiting seating remains limited. Reliability reflects clear service procedures but delays in document publication due to incomplete submissions and system disruptions. Responsiveness demonstrates fast complaint handling through hotlines and social media, despite limited direct public socialization. Assurance confirms cost-free services and secure management of population data, strengthening public trust. Empathy reveals friendly and non-discriminatory staff providing clear guidance to service users. **Novelty:** This study provides an integrated evaluation of digital population administration services through Plavon Dukcapil by applying a multidimensional service quality framework to Child Identity Card services. **Implications:** The findings emphasize the importance of improving service facilities, system stability, and public socialization to support sustainable digital public service delivery.

Highlights:

- Professional staff conduct and adequate infrastructure support administrative processing, yet seating capacity remains insufficient during peak visits.
- Clear operational procedures exist, but document verification and system disruptions contribute to processing delays.
- Cost-free processing and protected demographic records strengthen public trust and user satisfaction.

Keywords: Service Quality, Child Identity Card, Plavon Dukcapil, Population Administration Services, Public Service Innovation

Published date: 2025-12-12

Pendahuluan

Indonesia memiliki populasi penduduk lebih dari 276 juta jiwa dengan tingkat pertumbuhan rata-rata tahunan sebesar 1,00 persen, menjadikannya negara dengan banyaknya manusia paling banyak di dunia. Berbagai faktor, seperti peningkatan kesehatan masyarakat yang tercermin dari menurunnya angka kematian bayi dan kemakmuran ekonomi yang mendukung perbaikan gizi warga, berkontribusi terhadap penambahan populasi yang terus-menerus ini. Permintaan terhadap layanan publik, khususnya dalam bidang pencatatan sipil dan administrasi kependudukan, semakin terdampak oleh pertumbuhan penduduk setiap tahun. Berbagai proses pelayanan publik bergantung pada dokumen kependudukan yang berfungsi sebagai bukti sah status kewarganegaraan seseorang. Selain itu, instansi pemerintahan yang bertanggung jawab atas pengelolaan penduduk menghadapi tantangan khusus saat menangani urusan penting seperti kelahiran, kematian, perkawinan, perceraian, perubahan kewarganegaraan, dan sejenisnya. Kebutuhan akan layanan administratif yang mudah diakses dan efektif berbanding lurus dengan laju pertumbuhan penduduk.[1]

Layanan publik diartikan sebagai aktivitas yang berorientasi pada pemenuhan kebutuhan pelayanan setiap individu, baik yang berupa barang, jasa, maupun prosedur administrasi, sebagaimana dijelaskan dalam Bab I Pasal 1 Ayat 1 UU No. 25 Tahun 2009 tentang Layanan Publik [2]. Salah satu layanan publik yang krusial ialah pengelolaan penduduk. Layanan administrasi kependudukan meliputi pengaturan dan pengendalian distribusi data serta dokumen penduduk. Penerbitan dokumen resmi sebagai bagian dari pencatatan sipil dan administrasi termasuk tanggung jawab pengelolaan kependudukan yang terstruktur dengan baik.[3] Rentang layanan yang disediakan mencakup penerbitan berbagai surat keterangan pencatatan sipil, seperti akta kelahiran, akta kematian, akta perkawinan, Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), serta Kartu Identitas Anak (KIA). Sejalan dengan UU No. 24 Tahun 2013, administrasi kependudukan terdiri dari serangkaian tugas pengorganisasian dan pengelolaan data serta dokumen kependudukan, termasuk pencatatan sipil, pendaftaran masyarakat, pembangunan informasi administratif, serta pemanfaatan outputnya guna aksesibilitas publik serta pembangunan di berbagai sektor.[4]

Disdukcapil bertugas mengeluarkan Kartu Identitas Anak (KIA) bagi anak yang belum berstatus menikah dan usianya di bawah tujuh belas tahun. Di samping akta kelahiran, KIA kini menempati posisi sebagai dokumen legal yang wajib dimiliki untuk membuktikan identitas anak, sehingga sangat esensial bagi para wali. Landasan hukum penerbitan KIA terdapat pada Peraturan Menteri Dalam Negeri RI Nomor 2 Tahun 2016 terkait Kartu Identitas Anak dan Pasal 27 UU No. 35 Tahun 2014, yang merevisi UU No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan,[5] selanjutnya diubah oleh UU No. 24 Tahun 2013[6], [7]. KIA tersebut amat krusial karena memberi anak sebuah nama resmi dan mencatat eksistensinya dalam basis data pemerintah, yang mempermudah pemenuhan hak-haknya sebagai warga negara Indonesia, khususnya dalam ranah perlindungan dan jaminan hukum. Di samping itu, keberadaan KIA memfasilitasi pemerintah dalam memonitor populasi anak di tanah air, yang berdampak langsung pada kualitas layanan publik seperti kesehatan, pendidikan, dan kesejahteraan sosial, serta mengukuhkan program yang bertujuan meningkatkan perlindungan dan kondisi kehidupan anak secara menyeluruh.

Pemerintah wajib memastikan penyelenggaraan layanan yang mudah dijangkau dan efisien guna memenuhi meningkatnya permintaan masyarakat akan pelayanan bermutu. Sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 30 Tahun 2014, inovasi dalam pelayanan publik adalah unsur krusial untuk mencapai tujuan tersebut. Tujuannya ialah meningkatkan mutu pelayanan supaya lebih efisien, mudah diakses, dan terjangkau oleh seluruh warga. Sistem layanan daring PLAVON Dukcapil, yang merupakan inovasi di Kabupaten Sidoarjo, dikembangkan oleh Bidang Hubungan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil). Sistem berbasis web ini mempermudah akses terhadap layanan administrasi kependudukan. [3]

Melalui layanan PLAVON Dukcapil pengajuan Kartu Identitas Anak (KIA) di Kabupaten Sidoarjo kini dapat dilakukan secara online. Pemohon cukup mendaftar atau login, memilih layanan KIA, mengisi data, serta mengunggah dokumen persyaratan seperti Kartu Keluarga, akta kelahiran, pas foto anak (usia ≥ 5 tahun), dan dokumen pendukung lainnya. Setelah diverifikasi petugas, KIA akan dicetak dan bisa diambil di lokasi yang dipilih. Proses ini gratis dan biasanya selesai dalam 2 hari kerja, sehingga masyarakat dapat mengurus dokumen kependudukan secara lebih mudah, cepat, serta penghematan tanpa langsung mengunjungi ke kantor Disdukcapil.

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

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

Implementasi program Kartu Identitas Anak (KIA) dilakukan secara bertahap di seluruh penjuru Indonesia. Pada tahun pertama pelaksanaannya di tahun 2016, agenda ini baru diselenggarakan di 50 kabupaten atau kota. Salah satu daerah yang sudah mengimplementasikan KIA ialah Kabupaten Sidoarjo, yang memulainya sejak tahun 2021. Menurut data dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sidoarjo, saat ini 51,72% dari total populasi anak usia 0-17 tahun di Kabupaten Sidoarjo (yang berjumlah 500.363 jiwa) telah memiliki KIA. Meskipun menunjukkan progres yang cukup baik, implementasi program KIA di Sidoarjo, masih menghadapi tantangan sehingga belum mencapai potensi maksimalnya. Salah satu kendala utama adalah kurangnya sosialisasi dan pemahaman masyarakat mengenai pentingnya dokumen administrasi kependudukan ini. Banyak orang tua yang belum sepenuhnya mengenal KIA, fungsinya, serta prosedur pengurusannya, sehingga kesadaran

untuk segera membuat KIA bagi anak-anak mereka masih rendah. Selain itu, sistem website pelayanan atau platform digital yang masih relatif baru juga menjadi faktor penghambat. Meskipun bertujuan untuk mempermudah akses, adaptasi masyarakat terhadap teknologi baru ini memerlukan waktu dan dukungan, serta terkadang masih dihadapkan pada kendala teknis atau kurangnya familiaritas pengguna, yang pada akhirnya memengaruhi efektivitas pelayanan KIA secara keseluruhan. Persoalan tersebut membuat masyarakat menuntut pada pemerintah pada mutu pelayanan yang wajib dikembangkan.

Mutu jasa publik bisa dikatakan sebagai kondisi dinamis yang melibatkan produk, layanan, masyarakat, proses, dan lingkungan, di mana penilaian kualitas dilakukan pada saat pelayanan tersebut diberikan. Sementara itu, perilaku konsumen merujuk pada cara penelusuran, akuisisi, pemanfaatan, dan penaksiran terhadap komoditas atau jasa yang diyakini dapat memenuhi tuntutan kebutuhannya. [8]. Kualitas pelayanan publik memegang peranan penting dalam menjamin terlaksananya program pemerintah secara efisien dan efektif. Upaya peningkatan kualitas pelayanan publik, khususnya penerbitan kartu identitas anak di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Sidoarjo, sangat diperlukan agar masyarakat dapat memiliki dokumen identitas yang akurat dan terpercaya [9] berfungsi sebagai dokumen penting bagi anak-anak yang memungkinkan mereka mengakses berbagai layanan dan hak, seperti layanan kesehatan, pendidikan, dan kesejahteraan sosial.

Namun, terdapat kekhawatiran mengenai kualitas jasa yang disuguhkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Sidoarjo. Kekhawatiran tersebut antara lain adalah waktu tunggu yang lama, proses birokrasi, dan pemberian layanan yang tidak konsisten. Untuk mengatasi permasalahan tersebut dan meningkatkan kualitas layanan publik, beberapa upaya dapat dilakukan. Sistem online ini harus ramah pengguna dan bisa dibuka oleh semua anggota masyarakat, termasuk mereka yang memiliki keterbatasan literasi digital. (1) Menetapkan standar pelayanan dan indikator kinerja yang jelas untuk Sipil. (2) Secara teratur mencari masukan dari masyarakat dan menerapkan mekanisme pengaduan dan saran. (3) Menyediakan sumber daya dan infrastruktur yang memenuhi guna mendukung penyampaian layanan publik yang efisien. (4) Menerapkan pendekatan customer centric, dimana kebutuhan dan kepuasan masyarakat diutamakan dalam seluruh proses pemberian layanan. Dengan menerapkan langkah tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Sidoarjo dapat mengembangkan mutu pelayanan publik, khususnya saat penerbitan identitas anak. kartu identitas, dan memastikan bahwa masyarakat menerima dokumen tanda pengenal yang akurat serta bisa dipercaya secara tepat waktu.

Untuk memperoleh kepercayaan penduduk, institusi wajib memprioritaskan peningkatan mutu layanan. Kepuasan dan kesetiaan dari warga dapat dibangun melalui layanan berkualitas tinggi. Oleh sebab itu, sungguh krusial bagi tiap lembaga guna menyalurkan perhatian serius terhadap faktor-faktor yang berkontribusi dalam meningkatkan mutu layanan. Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (dikutip dalam Hardiyansyah, 2018) mengemukakan lima aspek penilaian kualitas layanan, yaitu: 1) Aspek Berwujud (Tangibles) meliputi fasilitas seperti bangunan dan peralatan; 2) Keandalan (Reliability) yakni kemampuan mengantarkan layanan sesuai janji dengan akurat; 3) Ketanggapan (Responsiveness) yaitu kesediaan membantu serta menyalurkan informasi yang jelas serta cepat kepada pelanggan; 4) Jaminan (Assurance) berupa kompetensi, kesopanan, dan kredibilitas dalam melayani; serta 5) Empati (Empathy) yang berarti perhatian sungguh dan pemahaman atas kebutuhan pelanggan.[10] Ketika penyedia layanan mampu memenuhi atau melampaui harapan publik berdasarkan lima karakteristik tersebut, kualitas layanan tercapai. [8], [11]

Berbagai temuan penting juga telah dipaparkan dalam riset terdahulu yang dijadikan rujukan. Holidin (2022) menggunakan pendekatan kualitatif pada risetnya berjudul “Kualitas Pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA) dalam Mendukung Perlindungan Anak di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang”. Temuannya menegaskan perlunya memberikan layanan yang setara tanpa diskriminasi. Namun, masih ditemukan kendala pada prasarana dan sarana, seperti kurangnya papan penjelasan terkait prosedur pengajuan KIA dan tempat duduk yang kurang memadai di ruang tunggu. [12]. Meskipun kedua studi memakai pendekatan kualitatif, Holidin menggunakan teori Roshita (2014) sebagai kerangka teorinya sementara riset ini mengadopsi teori kualitas layanan dari Zeithaml, Parasuraman, dan Berry; perbedaannya terletak pada kerangka konseptual.

Riset kedua, berjudul “Kualitas Pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar”, yang dilakukan oleh Noviana Ratna Nagari dan Joko Suranto (2020), juga menggunakan metode kualitatif. Hasilnya menunjukkan bahwa pegawai cenderung kurang ramah dan sopan pada jam pelayanan padat karena kelelahan, sehingga kualitas layanan masih perlu diupayakan perbaikannya[11] persamaan dari riset ini dengan riset yang akan diselenggarakan terletak pada teori yang akan di gunakan yaitu sama-sama menggunakan teori Menurut Zeithaml, Parassuraman & Berry. Namun terdapat perbedaan pada fokus penelitian yang di lakukan, penelitian ini membahas tentang bagaimana pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) sedangkan penelitian yang akan dilakukan fokus pada kualitas pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA)

Ketiga, oleh Titin Dwi Handayani dan Isnaini Rodiyah (2024) yang berjudul “Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Menggunakan Aplikasi Plavon Dukcapil di Desa Gempolsari Kecamatan Tanggulangin Kabupaten Sidoarjo” dengan jenis riset kualitatif, 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[11]. Persamaan dari riset ini dengan riset yang akan di lakukan terletak pada teori yang akan di gunakan yaitu sama-sama menggunakan teori Menurut Zeithaml, Parassuraman & Berry. Namun terdapat perbedaan pada fokus penelitian yang di lakukan, di penelitian ini membahas tentang pelayanan administrasi kependudukan secara umum sedangkan penelitian yang akan di lakukan fokus pada pelayanan Kartu Idenetitas Anak (KIA).[8]

Dengan demikian, permasalahan yang dihadapi dalam ketiga penelitian tersebut menyoroti tentang kurangnya fasilitas dan infrastruktur pendukung, keterlambatan waktu dalam publikasi KIA serta kurangnya sosialisasi kepada masyarakat. Hal ini sesuai dengan permasalahan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. Salah satu masalah yang paling umum adalah keterlambatan proses publikasi KIA, yang dapat menyebabkan ketidakpuasan masyarakat. Selain

itu, mutu jasa yang dikerjakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo masih perlu ditingkatkan karena kurangnya fasilitas dan infrastruktur yang tersedia serta kurangnya sosialisasi pada masyarakat sehingga banyak yang belum mengetahui bahwa pengurusan KIA dipindahkan pada Mall Pelayanan Publik namun akses masih dapat daftar melalui aplikasi Plavon DUKCAPIL. Selain itu, pada kabupaten Mojokerto KIA diwajibkan untuk anak-anak WNI yang berusia dibawah 17 tahun sebagai identitas resmi yang berfungsi seperti KTP bagi orang dewasa sedangkan pada Kabupaten Sidoarjo belum diwajibkan disamping itu pihak dari DUKCAPIL sudah menjemput bola dengan mendatangi sekolah-sekolah di kabupaten Sidoarjo kurangnya kesadaran masyarakat termasuk masalah dari pelayanan KIA ini. Berdasarkan gambaran permasalahan yang diuraikan, maka riset diselenggarakan dengan sasaran guna menggambarkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan melalui Plavon dukcapil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo.

Agar penduduk selaku pengguna layanan merasa puas terhadap pengadaan pelayanan publik, maka dibutuhkan standar pelayanan yang tinggi. Prinsip-prinsip efikasi, efisiensi, dan kreativitas harus digunakan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, serta kepentingan bersama harus dijunjung tinggi. Kepuasan masyarakat merupakan tujuan utama pelayanan publik, di mana harapan masyarakat terpenuhi atau bahkan terlampaui melalui pelayanan yang diberikan.

Metode

Metode yang diterapkan pada riset ini ialah jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan analisis deskriptif. Metode kualitatif diterapkan untuk menyelidiki objek dalam keadaan yang alami, di mana peneliti berfungsi sebagai alat penelitian utama. Tujuan penelitian kualitatif adalah untuk menganalisis dan mendeskripsikan fenomena atau objek secara mendalam yang diteliti melalui interaksi sosial, respon sikap, dan sudut pandang individu atau kelompok terhadap sesuatu[13].

Lokasi riset ini di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sidoarjo, yang di pilih karena adanya permasalahan terkait kualitas pelayanan administrasi kependudukan melalui plavon dukcapil di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. Pada riset ini, teknik penentuan informan dilakukan menetapkan teknik purposive sampling, atau strategi penentuan sampel yang digunakan oleh peneliti apabila memiliki perhatian khusus ketika memperoleh sampelnya, dimanfaatkan dalam proses pemilihan sampel riset. Informan dalam riset ini meliputi Kepala Bidang Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sidoarjo dan perwakilan penduduk selaku penerima jasa.

Riset ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer sebagai data yang didapatkan langsung dengan cara menggali dari sumber informasi (informan) yang relevan dengan masalah. Sedangkan data sekunder yaitu data yang diperoleh bukan secara langsung lapangan atau data tambahan yang didapatkan melalui segala sumber yang sesuai dengan persoalan riset. Maka dalam memperoleh data penelitian dilakukan analisis pustaka seperti buku, jurnal, koran, dokumen-dokumen informasi lainnya yang berkaitan dengan persoalan riset. Pada riset ini, teknik pengumpulan data meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi guna memperoleh informasi yang relevan. Selanjutnya data dianalisis menggunakan teknik analisis data dari model interaktif Miles dan Huberman (2014), yang meliputi perolehan informasi, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi. Pengumpulan data merupakan tahapan dimana peneliti akan mengumpulkan semua data dan informasi yang didapatkan baik dalam bentuk tulisan ataupun rekaman. Mereduksi data adalah proses merangkum, menyeleksi informasi utama, memusatkan perhatian pada aspek-aspek penting, mengidentifikasi tema dan pola, serta menghilangkan hal-hal yang tidak relevan. Penyajian data merupakan kumpulan informasi terstruktur untuk dapat melihat gambaran secara keseluruhan. Kesimpulan atau verifikasi ialah tahap akhir dari proses analisis data, dimana peneliti menyimpulkan dari data-data yang diperoleh[14], [15].

Hasil Dan Pembahasan

Berdasarkan pada tujuan penelitian diatas yakni guna melihat serta mendeskripsikan kualitas pelayanan administrasi kependudukan melalui Plavondukcapil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo terkhusus pada pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA) dapat diukur dengan teori yang dikemukakan oleh Zeithaml, Parassuraman & Berry (sebagaimana dikutip dalam Hardiyansyah, 2018) yang terdiri dari lima (5) aspek diantaranya: Bukti fisik (*tangibles*), Keandalan (*reliability*), Responsif (*responsiveness*), Kepastian (*assurance*), dan Empati (*empathy*).

A. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Pada indikator bukti fisik (*tangibles*) dalam teori yang dikemukakan oleh Zeithaml, Parassuraman & Berry menjelaskan bahwasannya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dapat dilihat dari aspek-aspek yang dapat diperoleh dan dirasakan secara langsung oleh masyarakat sebagai penerima layanan diantaranya aspek penampilan dan tingkat kedisiplinan pegawai dalam memberikan pelayanan publik yang nantinya dapat menunjukkan profesionalisme dalam bekerja sehingga dapat memunculkan kepercayaan masyarakat yang tinggi terhadap pegawai dalam memberikan pelayanan. Pada hal ini, pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo sudah menjalankan pelayanan sesuai dengan aturan yang telah diberlakukan dengan memberikan pelayanan secara ramah, tepat waktu, dan profesional kepada seluruh elemen masyarakat terkhusus dalam pelayanan pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA). Sebagaimana dengan apa yang disampaikan oleh Ibu Mai Susanti sebagai salah satu masyarakat yang menerima pelayanan pembuatan Kartu Identitas Anak KIA yang mana mengatakan bahwa:

“awalnya saya bingung gimana proses buatnya tapi sudah dijelaskan juga dengan pegawainya. Untuk penampilan pegawainya juga rapi,wangi, dan mereka juga sesuai dengan jam kerja. Kemarin saya datang sesuai jam layanan terus dilayani sama pegawainya langsung sesuai antrian juga”.(10 Agustus 2025)

Pernyataan diatas juga didukung dengan apa yang telah dituturkan oleh (Bapak Arif Sumeru, S.STP, M.HP) selaku Kepala Bidang Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. Beliau menjelaskan bahwa:

ISSN 2714-7444 (online), <https://acopen.umsida.ac.id>, published by Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

“Kami disini selaku petugas yang memberikan pelayanan pada masyarakat berpedoman sesuai peraturan yang berlaku didinas untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Kami tentu juga mengikuti standar pelayanan yang ada di dinas ini. Meskipun kadang nanti ada hambatan seperti ada petugas yang tidak hadir dalam pelayanan saat jam kerja tetap kami akan pastikan akan ada yang menhandel atau membantu agar pelayanan apapun itu seperti pembuatan kartu identitas anak ini tetap berjalan dengan baik”. (09 Agustus 2025)

Disamping aspek penampilan dan tingkat kedisiplinan, terdapat aspek fasilitas fisik sebagai sarana dan prasarana penunjang aktivitas pelayanan yang menjadi sektor penting dalam memenuhi serta mendukung kebutuhan pegawai pada saat memberikan pelayanan publik. Tidak hanya sebagai pendukung kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan publik, fasilitas yang ada diharapkan mampu memberikan kemudahan maupun kenyamanan kepada pengunjung atau masyarakat sebagai penerima masyarakat. Dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah menyediakan beberapa fasilitas penunjang sebagai pendukung aktivitas pelayanan administrasi kependudukan salah satunya pelayanan pembuatan Kartu Identitas Anak KIA. Sebagaimana dengan yang disampaikan oleh (Bapak Arif Sumeru, S.STP, M.HP) selaku Kepala Bidang Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. Beliau menjelaskan bahwa:

“Dalam hal fasilitas, saya kira kami sudah menyediakan dengan semaksimal mungkin beberapa fasilitas seperti wifi, meja, kursi, komputer, mesin pencetak, printer, alat tulis kantor untuk pegawai, serta ruang tunggu pelayanan yang dilengkapi dengan kursi tunggu, ac, televisi yang menayangkan alur pelayanan dan antrian Saya kira cukup terpenuhi untuk fasilitas disini. meskipun menurut saya ada yang kurang seperti jumlah kursi tunggu terkadang belum mencukupi jika banyaknya pengunjung secara bersamaan. Selain itu komputer pegawai juga terkadang eror atau nge lag walaupun jaringan bagus mungkin disebabkan oleh spesifikasi dari komputer yang masih kurang mumpuni”. (09 Agustus 2025)

Hal tersebut diperkuat dengan hasil wawancara bersama (Ibu Mai Susanti) selaku masyarakat penerima layanan pembuatan Kartu identitas anak terkait fasilitas beliau menjelaskan bahwa:

“Fasilitas tak rasa udah cukup sih tapi untuk tempat duduk ini kadang penuh, saat yang datang banyak pas barengan dengan saya itu penuh kursinya jadi banyak yang berdiri, nunggu di luar, ada yang berdesakan. Menurut saya pribadi kurang nyaman aja. Terus kadang waktu proses pengerjaannya juga agak lama saya tanya ke petugasnya katanya masih loading gitu”.

Kondisi ketersediaan fasilitas pada pelayanan pembuatan kartu identitas anak dapat dilihat melalui dokumentasi ruang pelayanan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo sebagai berikut:

Gambar 1. Ruang Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Sidoarjo
Sumber: Hasil Olah Data Penulis, 2025



Dari gambar 1 dapat dilihat bahwa kondisi fasilitas di ruang pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo cukup memadai. Hal ini dapat dilihat dari adanya ketersediaan fasilitas pelayanan seperti komputer, printer, televisi, wifi, AC, serta meja dan kursi untuk tempat duduk masyarakat dalam menunggu proses layanan kependudukan. Meski demikian, jumlah kursi tunggu yang masih terbatas seringkali membuat masyarakat kurang nyaman, berdesakan hingga menunggu diluar ruangan. Selain itu juga kondisi komputer yang sering kali mengalami gangguan saat digunakan pegawai dalam bertugas.

Berdasarkan output wawancara serta data diatas bisa dikatakan bahwasanya pada indikator bukti fisik (tangibles) pada aspek penampilan dan tingkat kedisiplinan, pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo berpenampilan rapi, wangi, dan profesional saat menyalurkan jasa kepengurusan Kartu Identitas Anak (KIA) serta bertanggungjawab memberikan pelayanan sesuai jam kerja dan antrian pengunjung sesuai dengan standar pelayanan serta aturan yang sudah ada dengan tujuan memberikan pelayanan administrasi kependudukan khususnya pada pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA) yang berkualitas kepada masyarakat. Hal ini menunjukkan kesamaan dengan apa yang dijelaskan oleh Rambat Lupiyoadi (2001:148) bahwa tangibles ialah kapabilitas pemerintah dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal yang diyakini ialah masyarakat sebagai penerima layanan yang diberikan oleh pemerintah [16]. Kemampuan bukti

nyata Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo dalam memberikan pelayanan yang profesional dan disiplin. Selain itu jika dilihat dari aspek fasilitas yang diberikan sudah cukup menunjang aktivitas pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo yang mana terdapat fasilitas pelayanan seperti komputer, printer, televisi, wifi, AC, serta meja dan kursi tunggu. Akan tetapi ketersediaan kursi tunggu atau tempat duduk untuk masyarakat masih terbatas sehingga seringkali menyebabkan duduk berdesakan, dan menunggu layanan di luar ruangan yang tentu menumbuhkan ketidaknyamanan dalam proses pelayanan. Output ini sesuai dengan riset sebelumnya oleh Holidin (2022) yang menemukan bahwasanya ketersediaan infrastruktur dan fasilitas masih memerlukan peningkatan karena sarana yang ada saat ini kurang memadai, seperti kurangnya jumlah kursi di ruang tunggu.

B. Keandalan (*reliability*)

Pada indikator keandalan (*reliability*) dalam teori yang dikemukakan oleh Zeithaml, Parassuraman & Berry merujuk pada kemampuan penyedia layanan dalam memberikan pelayanan dengan cepat, tepat, dan sesuai prosedur yang meliputi beberapa aspek diantaranya yakni standar pelayanan yang jelas yang terdiri dari prosedur, waktu, biaya, dan dokumen serta kecermatan petugas dalam melayani. Pada hal ini, pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo menerapkan standar pelayanan yang jelas mengenai pelayanan administrasi kependudukan salah satunya kepengurusan Kartu Identitas Anak KIA yang ditunjukkan dengan adanya informasi mengenai alur pembuatan Kartu Identitas Anak, antrian, waktu layanan, serta biaya. Sebagaimana hal ini dibuktikan dengan pernyataan yang disampaikan oleh (Bapak Arif Sumeru, S.STP, M.HP) selaku Kepala Bidang Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. Beliau menjelaskan bahwa:

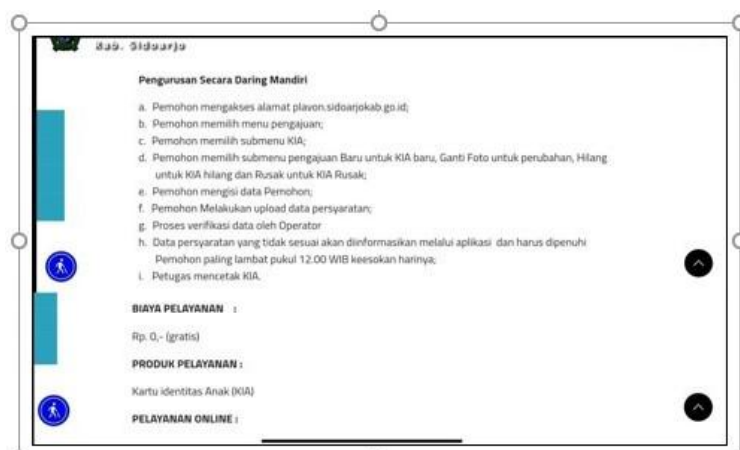
“Mulai dari proses pelayanan yang mana dari awal pengajuan oleh masyarakat hingga proses pengerjaan dan penyelesaian kami sesuai SOP saja seperti waktu, biaya, dan dokumen-dokumen persyaratan untuk pengajuan pelayanan kami telah jelaskan dan paparkan pada laman plavon dukcapil, mulai dari pelayanan seperti Kartu Identitas Anak KIA dan sebagainya. Lalu juga di ruang pelayanan juga ada, jadi memudahkan bagi kita sebagai petugas dan tentunya masyarakat sebagai penerima layanan”.(09 Agustus 2025).

Hal tersebut diperkuat dengan hasil wawancara bersama (Ibu Mai Susanti) selaku masyarakat penerima layanan pembuatan Kartu identitas menjelaskan bahwa:

“iya cukup mudah lah untuk saya mengurus kartu identitas anak, syarat-syarat dokumennya juga bisa dilihat di website plavondukcapil, terus di ruang pelayanan juga ada, jadi ga akan kurang persyaratannya. Untuk hal biaya gratis terus waktu pelayanannya sesuai jam buka layanan mulai pagi jam 8 hingga sore”.

Berikut dibawah ini merupakan prosedur pelayanan pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) yang terdapat pada Plavondukcapil Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo sebagai pedoman dalam pelaksanaan pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA) sebagai berikut:

Gambar 2. Prosedur Pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA) Plavondukcapil
Sumber: Website Plavondukcapil (2025)



Kejelasan prosedur pelayanan) yang ada pada Plavondukcapil Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo belum cukup untuk mengukur tingkat keandalan (*reliability*) pada jasa pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA). Perlu adanya aspek lain yakni kecermatan petugas dalam melayani. Kecermatan petugas ini meliputi kecepatan dan ketepatan mereka dalam bekerja memberikan pelayanan kepada publik. Dalam hal ini (Bapak Arif Sumeru, S.STP, M.HP) selaku Kepala Bidang Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sidoarjo menjelaskan bahwa:

“Petugas pelayanan saya kira sudah dapat melayani dengan baik apapun kebutuhan masyarakat. Semua petugas sudah dibekali kemampuan untuk mengoperasikan komputer hingga menjalankan plavondukcapil ini sebagai sistem pelayanan yang kami gunakan. Memang terkadang sering mengalami keterlambatan dalam proses verifikasi maupun publikasi Kartu Identitas Anak (KIA) oleh petugas yang disebabkan oleh beberapa hal seperti dokumen yang kurang lengkap atau tidak terbaca oleh sistem maupun gangguan pada sistemnya”.(09 Agustus 2025).

Hal tersebut diperkuat dengan hasil wawancara bersama (Ibu Mai Susanti) selaku masyarakat penerima layanan pembuatan Kartu identitas menjelaskan bahwa:

“iya sering terlambat lama publikasi KIA nya. ga sesuai dengan waktu yang dijanjikan. Saya tanya pada petugas mereja jawab ada gangguan sistem kadang sering eror dan dokumen kita pun gak terbaca. Kadang hal yang kayak gini buat kita sebagai penerima pelayanan jadi kurang puas”.

Berdasarkan hasil wawancara dan data diatas dapat disimpulkan bahwa dalam indikator keandalan (reliability) adanya standar prosedur pelayanan yang jelas mengenai pelayanan administrasi kependudukan salah satunya kepengurusan Kartu Identitas Anak KIA menjadi pedoman pegawai guna membuat aksesibilitas saat mengasihi pelayanan kepada masyarakat. Disamping itu adanya standar prosedur pelayanan juga memudahkan masyarakat yang hendak mengurus Kartu Identitas Anak (KIA) dikarenakan semua informasi seperti dokumen persyaratan, alur pendaftaran atau proses pengajuan, waktu, hingga biaya layanan dapat dengan mudah diakses melalui sistem Plavondukcapil. Hal ini tidak selaras dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Titin Dwi Handayani dan Isnaini Rodiyah (2024) yang menyatakan bahwa belum tersedianya papan informasi yang menyebabkan masyarakat masih sering kebingungan dalam proses pengajuan dokumen kependudukan. Di sisi lain dalam aspek kecermatan petugas dalam Pelayanan Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) Pada Plavondukcapil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo seringkali terlambat dalam proses publikasi Kartu Identitas Anak (KIA) sehingga menyebabkan ketidaknyamanan masyarakat. Hal tersebut disebabkan adanya dokumen yang belum terbaca oleh sistem, kurangnya kelengkapan dokumen persyaratan, hingga gangguan pada sistem plavondukcapil.

C. Daya Tanggap (*responsiveness*)

Daya tanggap ialah kemampuan dalam merespons secara cepat dan inisiatif terhadap permintaan serta permasalahan pelanggan, sambil memberikan informasi yang akurat dan transparan. Dengan adanya tingkat daya tanggap yang cepat dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik sehingga membentuk kepercayaan masyarakat yang tinggi terhadap pelayanan yang diberikan[17]. Pada indikator daya tanggap (*responsiveness*) ini dapat dilihat dari dua aspek penting sebagai pengukur seberapa tingkat daya tanggap yang diberikan diantaranya yakni aspek kemampuan memberikan informasi yang jelas dan kemampuan menanggapi kebutuhan dan keluhan masyarakat. Pada aspek kemampuan memberikan informasi yang jelas, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo berupaya semaksimal mungkin untuk memberikan informasi yang jelas tentang pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Sidoarjo salah satunya yakni pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA) secara online maupun offline. Sebagaimana hal ini dibuktikan dengan argumen yang disampaikan oleh (Bapak Arif Sumeru, S.STP, M.HP) selaku Kepala Bidang Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sidoarjo menjelaskan bahwa:

“Iya, dari pihak kami akan terus berusaha untuk mengupdate informasi apapun yang masih berhubungan dengan kegiatan pelayanan administrasi kependudukan melalui secara langsung maupun akan kita update pada sistem plavondukcapil sidoarjo. Biasanya informasi ini mencakup perubahan jadwal pelayanan, perubahan dokumen-dokumen pengajuan, maupun proses pelayanan. Sebagai contoh dalam kepengurusan Kartu Identitas Anak KIA ini secara offline kami pindahkan ke Mal Pelayanan Publik”.

Hal tersebut diperkuat dengan hasil wawancara bersama (Ibu Mai Susanti) selaku masyarakat pengguna layanan pembuatan Kartu identitas anak mengungkapkan bahwa:

“Buat saya yang gak terlalu mengerti tentang sistem plavon ini saya mengurus langsung ke tempat. Niat saya biar enak langsung datang ke Dispenduk ngurus Kartu Identitas Anak (KIA). Tapi pas ternyata pelayanan sudah dipindahkan ke MPP. Saya gak tau karena gak melihat informasi terbarunya di sistem Plavondukcapil. Tidak ada pemberitahuan juga kayak sosialisasi gitu”. (10 Agustus 2025).

Selain dilihat dari aspek kemampuan memberikan informasi yang jelas, daya tanggap (*responsiveness*) juga dapat dilihat dari aspek kemampuan menanggapi kebutuhan dan keluhan masyarakat sebagai pengguna ataupun penerima pelayanan publik. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo sebagai instansi pelayanan publik terus berusaha memberikan tanggapan atas apa yang menjadi kebutuhan maupun keluhan masyarakat atas pelayanan administrasi kependudukan khususnya pelayanan pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) yang diselenggarakan melalui Plavondukcapil. Sebagaimana hal ini didorong dengan apa yang diuraikan oleh (Bapak Arif Sumeru, S.STP, M.HP) selaku Kepala Bidang Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. Beliau menyampaikan bahwa:

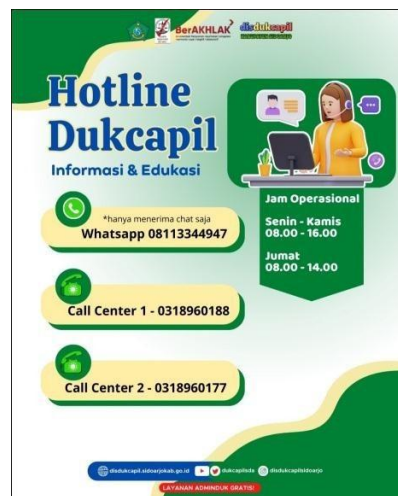
“Tentu kami sangat terbuka dan tanggap dengan apa saja yang menjadi keluhan masyarakat. Selain itu juga kami berusaha mengerti apasih yang dibutuhkan oleh masyarakat. Pelayanan yang seperti apa, lalu juga hasil pelayanan yang bagaimana yang diinginkan oleh masyarakat, terus kita tanggapin. Kita aktif menanggapi keluhan-keluhan ataupun berbagai pertanyaan yang dikirim melalui media sosial kita seperti instagram.”.

Hal tersebut diperkuat dengan hasil wawancara bersama (Ibu Mai Susanti) selaku masyarakat pengguna layanan pembuatan Kartu identitas mengungkapkan bahwa:

“Biasanya kalau ada kendala atau kesulitan saya langsung menghubungi hotline dukcapil melalui wa, balesan dari pihak dukcapilnya juga cepat, responnya cepat sangat jelas juga yang mereka informasikan jadi kita kalau butuh apa-apa atau keluhan bisa langsung kontak dukcapilnya”. (10 Agustus 2025).

Berikut dibawah ini merupakan hotline resmi dukcapil Kabupaten Sidoarjo yang digunakan sebagai sarana pengaduan yang diberikan untuk menghimpun saran, kebutuhan maupun keluhan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan terkhusus pada pelayanan pembuatan KIA.

Gambar 3. Hotline Pengaduan Layanan
Sumber: Media Sosial Dukcapil Sidoarjo (2025)



Berdasarkan hasil wawancara dan data diatas dapat dikatakan bahwasanya pada indikator daya tanggap (responsiveness) dalam aspek kemampuan memberikan informasi yang jelas, Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo sudah menyalurkan informasi secara up to date terbaru mengenai informasi pelayanan administrasi kependudukan baik melalui sistem maupun secara offline. Akan tetapi dalam hal informasi terkait pelayanan pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) belum diinformasikan maupun disosialisasikan secara langsung terhadap masyarakat melainkan hanya melalui sistem plavondukcapil saja mengenai pemindahan kepengurusan Kartu Identitas Anak (KIA) ke Mal Pelayanan Publik. Sehingga masih banyak masyarakat yang belum mengetahui mengenai hal tersebut. Hal ini senada dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Noviana Ratna Nagari & Drs. Joko Suranto, M.Si (2020) yang mana hasil penelitiannya menunjukkan bahwa sosialisasi yang masih minim dari pihak dinas mengakibatkan banyak masyarakat yang belum mengerti mengenai perubahan waktu dan tempat pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA). Disisi lain, dalam aspek kemampuan dalam menanggapi kebutuhan dan keluhan masyarakat atas pelayanan yang diberikan, Pihak dukcapil sebagai instansi pelayanan publik sangat terbuka dan menerima apapun saran serta keluhan dari masyarakat. Pihak Dukcapil juga menyediakan hotline secara resmi yang dipergunakan untuk masyarakat melaporkan adanya keluhan maupun kebutuhan masyarakat dengan mudah kepada pihak dukcapil. Respon yang diberikan oleh pihak Dukcapil tergolong cepat memberikan jawaban atas kebutuhan masyarakat baik melalui hotline maupun media sosial. Pihak dukcapil juga mendampingi dan memberikan pengarahan yang jelas terhadap masyarakat yang kesulitan dalam mengurus pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA). Hal ini tentunya sejalan dengan teori administrasi publik yang dipaparkan oleh Widodo, 2010 (dalam suaib, 2021) bahwa daya tanggap (responsiveness) merujuk pada kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat.

D. Jaminan (Assurance)

Pada indikator jaminan (*assurance*) yang dikemukakan oleh Zeithaml, Parassuraman & Berry tentang kualitas pelayanan publik merujuk pada adanya jaminan terhadap pelayanan publik yang terdiri dari jaminan keselarasan antara biaya yang ditentukan dengan biaya yang dihabiskan oleh penduduk. Menjamin tidak adanya biaya tambahan dalam proses penyelenggaraan pelayanan. Selain itu, adanya jaminan keamanan dan privasi data oleh instansi terkait dalam menyelenggarakan pelayanan publik sehingga terciptanya rasa aman dan kepercayaan penuh masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan [15]. Dalam pelayanan kepengurusan Kartu Identitas Anak pada Plavondukcapil Kabupaten Sidoarjo dipastikan gratis tanpa biaya apapun. Berlaku juga untuk kepengurusan layanan administrasi kependudukan yang lainnya. Pernyataan ini didukung oleh (Bapak Arif Sumeru, S.STP, M.HP) selaku Kepala Bidang Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sidoarjo menegaskan bahwa:

"Tentu kami pastikan seluruh pelayanan administrasi kependudukan disini gratis, termasuk pelayanan pembuatan KIA tanpa pungutan biaya lainnya, kami bisa jamin itu, jika dikemudian hari memang ada petugas yang menarik biaya pelayanan silahkan dilaporkan langsung dan akan kami tindak secara tegas sesuai dengan aturan yang berlaku". (09 Agustus 2025).

Sebagaimana hal ini juga selaras dengan apa yang disampaikan oleh (Ibu Mai Susanti) sebagai salah satu masyarakat yang menerima pelayanan pembuatan Kartu Identitas Anak KIA yang mana mengatakan bahwa:

"iya, pelayanannya gratis, tanpa ada biaya lain-lain. Saya mengurus KIA ini juga gratis. Sebelumnya juga pernah mengurus akta kelahiran juga gratis. Saya percaya kalau pelayanan disini semuanya gratis transparan gaada yang berbuat curang kepada kita selaku warga yang butuh pelayanan". (10 Agustus 2025).

Selain adanya jaminan biaya pelayanan yang gratis, terdapat juga jaminan keamanan dan privasi atas data informasi pribadi masyarakat yang terverifikasi dalam sistem Plavondukcapil. Jaminan ini mencakup kepastian bahwa seluruh proses pengumpulan, penyimpanan, dan pengolahan data kependudukan pada sistem Plavondukcapil dilakukan dengan baik dan aman khususnya data Kartu Identitas Anak (KIA). Hal ini dipertegas dengan pernyataan Bapak Arif Sumeru, S.STP, M.HP)

Vol. 10 No. 2 (2025): December
DOI: 10.21070/acopen.10.2025.12779

selaku Kepala Bidang Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sidoarjo menegaskan bahwa:

“Untuk menjamin keamanan data pribadi masyarakat yang terkoneksi atau terverifikasi pada sistem Plavondukcapil ini kita lakukan pengelolaan data dengan hati-hati dan sesuai dengan standar keamanan yang berlaku. Kami pasti jamin data tidak akan bocor dan disalahgunakan oleh orang yang tidak bertanggungjawab. Kami pastikan keamanan pada sistem Plavondukcapil ini sudah terjamin, semua data telah dilakukan sistem autentikasi secara berlapis, enkripsi data, serta pemeliharaan secara berkala terhadap sistem kami sehingga nantinya data tidak akan hilang, terhapus, atau bahkan bocor ke publik”.

Berikut dibawah ini merupakan tampilan data masyarakat yang melakukan pengajuan pelayanan administrasi kependudukan KIA, KTP, dan sebagainya yang telah terverifikasi dan terkelola dengan aman oleh sistem Plavondukcapil sehingga tidak dapat disalahgunakan oleh pihak yang tidak berwenang dan hanya bisa diedit atau dibuka oleh petugas saja.

Gambar 4. Tampilan Keamanan Plavondukcapil
Sumber: Operator Plavondukcapil Sidoarjo (2025)

[illegible]

Berdasarkan output wawancara dan data diatas bisa dikatakan bahwasanya pada indikator jaminan (assurance) pada aspek jaminan biaya masyarakat sama sekali tidak mengeluarkan biaya sepeser pun dalam proses penerimaan pelayanan administrasi kependudukan terkhusus dalam pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) pada Plavondukcapil Kabupaten Sidoarjo dipastikan gratis tanpa biaya tambahan. Adanya kepastian jaminan biaya yang gratis ini membuat kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan semakin meningkat dan tentu akan menandakan kualitas pelayanan yang meningkat pula. Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu oleh Titin Dwi Handayani dan Isnaini Rodiyah (2024) bahwa Hasil penelitiannya menunjukkan kesamaan pelayanan administrasi kependudukan dilakukan secara gratis tanpa dikenakan biaya apapun. Disamping itu, pada aspek jaminan keamanan dan privasi data telah dijamin dan dipastikan bahwa semua data kependudukan yang ada dan terverifikasi dalam sistem Plavondukcapil tidak akan dapat disalahgunakan dikarenakan telah dilakukan proses autentikasi secara berlapis dan pemeliharaan sistem secara berkala sehingga data tidak akan hilang ataupun bocor kepada publik. Hal ini membuat rasa aman dan percaya masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diselenggarakan.

E. Empati (*empathy*)

Empati dalam pelayanan publik ialah kemampuan guna mengerti keinginan, kebutuhan, serta harapan khusus dari penerima layanan. Ini berarti bahwa pemberi layanan berusaha untuk memahami kebutuhan masyarakat sebagai pengguna layanan sehingga dapat memberikan pengalaman yang lebih baik dan lebih sesuai dengan kebutuhan mereka yang nantinya akan meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diselenggarakan. Pada indikator empati dapat diukur sejauh mana tingkat empati yang diberikan oleh pegawai terhadap masyarakat dilihat dari aspek tingkat keramahan pegawai dan tidak diskriminatif. Dalam hal ini, pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo berusaha untuk melakukan pelayanan dengan ramah terhadap masyarakat dalam kondisi apapun. Hal ini dibuktikan dengan hasil wawancara dengan (Bapak Arif Sumeru, S.STP, M.HP) selaku Kepala Bidang Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sidoarjo menyatakan bahwa:

"Iya tentu kami dalam melayani dengan kondisi sesulit apapun tetap kita usahakan ramah kepada masyarakat. Kami selaku pemberi layanan memiliki tanggungjawab yang besar untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu kami harus sabar dan ramah untuk membantu masyarakat dalam memenuhi Kebutuhan mereka. Karena memang sudah menjadi prioritas kami bahwa pelayanan yang dilakukan harus menyenangkan dan mempermudah masyarakat yang datang untuk mengurus berbagai kebutuhan sesuai dengan aturan yang berlaku". (09 Agustus 2025).

Sebagaimana hal ini juga diperkokoh dengan apa yang disampaikan oleh (Ibu Mai Susanti) sebagai salah satu masyarakat yang menerima pelayanan yang mana mengatakan bahwa:

"Tya, petugasnya ramah-ramah, saya dilayani dengan baik dan jelas. Kemarin juga ada yang kesulitan dalam mengajukan layanan juga dibantu dengan ramah oleh petugas. Jika ada dokumen kita yang kurang lengkap selalu diingatkan dengan baik

oleh petugas”.

Disisi lain, empati tidak hanya tentang keramahan petugas dalam melayani, melainkan juga sikap tidak diskriminatif yang harus dijunjung tinggi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pada saat proses pelayanan, petugas tidak membedakan masyarakat sebagai pengunjung yang memerlukan pelayanan baik dari perbedaan agama, maupun status sosial. Hal ini sebagaimana diungkapkan oleh dengan (Bapak Arif Sumeru, S.STP, M.HP) selaku Kepala Bidang Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sidoarjo menyatakan bahwa:

“Tentunya kami dalam melayani tidak membedakan siapa yang akan kami layani, kita tidak melihat status sosial masyarakat, kita layani semua masyarakat yang membutuhkan pelayanan mulai dari pelayanan pembuat Kartu Identitas Anak (KIA) hingga pelayanan kependudukan lainnya. Kita layani sesuai nomor antrian secara urut bergantian tanpa mendahulukan siapapun”.

Sebagaimana hal ini juga diperkuat dengan apa yang disampaikan oleh (Ibu Mai Susanti) sebagai salah satu masyarakat yang menerima pelayanan yang mana mengatakan bahwa:

“pelayanannya adil, petugasnya gak memandang siapapun itu tetap memberikan pelayanan yang baik kepada kita selaku masyarakat. Kita dilayani sesuai antrian dan sesuai dengan apa yang kita butuhkan. Terkadang jika belum jelas juga dijelaskan dengan baik oleh petugasnya saat pelayanan”.

Beberapa wawancara menghasilkan kesimpulan bahwa petugas pelayanan melayani masyarakat dengan sikap ramah dan santun. Selain itu, mereka memberikan pemaparan yang jelas serta bermanfaat kepada warga ketika menghadapi kesulitan dalam pengurusan administrasi kependudukan, seperti penerbitan KIA. Terlebih dalam kondisi apapun petugas tetap memberikan keramahan kepada masyarakat. Dengan sikap ramah yang diberikan petugas pelayanan, masyarakat sebagai pemohon pelayanan tidak akan merasa terintimidasi dan cenderung senang dalam mengurus pelayanan administrasi kependudukan. Sebaliknya, dalam riset terdahulu yang dilakukan oleh Noviana Ratna Nagari dan Joko Suranto (2020), ditemukan bahwa kualitas pelayanan masih dapat ditingkatkan, khususnya pada jam-jam sibuk ketika petugas kurang sopan kepada pelanggan akibat kelelahan dan beban kerja yang berat. Lebih lanjut, output riset menggambarkan bahwasanya petugas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tidak memihak kelompok manapun dalam menangani layanan administrasi seperti penerbitan KIA. Ketika pejabat pemerintah bertindak secara adil dan penuh kesopanan, hal tersebut membangun kepercayaan serta membuat masyarakat merasa nyaman menggunakan layanan pemerintah.

Simpulan

Bersumber output serta pembahasan yang sudah dipaparkan bisa dikatakan bahwasanya; pada indikator tangibles (bukti nyata), pegawai menunjukkan penampilan dan kedisiplinan yang baik dengan menyalurkan jasa administrasi kependudukan khususnya pelayanan pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) sesuai jam kerja dan antrian pengunjung sesuai terhadap aturan jasa serta peraturan yang ditetapkan. Fasilitas pelayanan yang diberikan cukup menunjang aktivitas pelayanan meskipun untuk kursi tunggu masih terbatas sehingga menyebabkan masyarakat berdesakan. Pada indikator reliability (keandalan); pegawai memberikan pelayanan baik pada pengurusan Kartu Identitas Anak (KIA) karena adanya standart prosedur pelayanan yang jelas mengenai pelayanan administrasi kependudukan. Namun dalam aspek kecermatan petugas seringkali terlambat dalam proses publikasi Kartu Identitas Anak (KIA) sehingga menyebabkan ketidaknyamanan masyarakat. Hal tersebut disebabkan adanya dokumen yang belum terbaca oleh sistem, kurangnya kelengkapan dokumen persyaratan, hingga gangguan pada sistem plavondukcapil. Pada indikator responsiveness (daya tanggap), pegawai telah memberikan informasi yang up to date secara offline maupun online. Namun, terkait pelayanan pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) belum di informasikan atau disosialisasikan langsung hanya melalui website plavon dukcapil saja. Pihak Dukcapil juga menyediakan hotline secara resmi yang dipergunakan untuk masyarakat melaporkan adanya keluhan maupun kebutuhan masyarakat dengan mudah kepada pihak dukcapil. Respon yang diberikan oleh pihak Dukcapil tergolong cepat memberikan jawaban atas kebutuhan masyarakat baik melalui hotline maupun media sosial Selanjutnya, pada indikator assurance (jaminan); layanan administrasi kependudukan menggunakan Plavon Dukcapil biaya masyarakat sama sekali tidak mengeluarkan biaya sepeser pun terkhusus dalam pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) dipastikan gratis. Selain itu, adanya jaminan keamanan data kependudukan yang berlapis membuat rasa aman dan percaya masyarakat. Terakhir, pada indikator empathy (empati); pegawai pengurusan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil menyalurkan jasa terhadap penduduk dengan sepenuh hati serta memberikan penjelasan dengan baik kepada masyarakat yang mengalami kesulitan pada pengurusan administrasi serta tidak bersikap diskriminatif dalam memberikan pelayanan.

Ucapan Terima Kasih

Segala puji dan syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT, berkat nikmat, rahmat dan karunianya penulis dapat menyelesaikan jurnal Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Plavon Dukcapil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa terdapat pihak-pihak yang telah berkontribusi dalam penyelesaian jurnal ini. Tidak ada persembahan yang lebih besar dari penulis selain ucapan terima kasih kepada Kepala bidang pelayanan Kartu Identitas anak (KIA) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. Begitu pula dengan kedua orang tua, keluarga, dan rekanrekan seperjuangan yang memberikan semangat dan dukungan serta tidak segan-segan untuk membantu penulis dalam menyelesaikan jurnal ini. Kami sampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam jurnal ini. Kami menyadari bahwa tulisan kami masih jauh dari sempurna, masukan, kritik dan juga saran yang membangun kami harapkan untuk perbaikan dan penyempurnaan jurnal ini

References

1. R. Amalia And I. Rodiyah, "The Effectiveness Of The Sedekap Kia Jempol Program In Prambon District Sidoarjo Regency [Efektivitas Program Jempol Sedekap Kia Di Kecamatan Prambon Kabupaten Sidoarjo]," 2024.
2. "Uu Nomor 25 Tahun 2009".
3. E. D. Pitono And I. Rodiyah, "Innovation In Child Identity Card (Kia) Services Through The Data Retrieval Program For Children Obtaining Kia (Ada Dia) Program In Krembung [Inovasi Pelayanan Kartu Identitas Anak (Kia) Melalui Program Ambil Data Anak Dapat Kia (Ada Dia) Di Kecamatan Krembung]," 2025. [Online]. Available: <https://Sidoarjokab.Bps.Go.Id>.
4. D. Febri Rachmawati And L. Mursyidah, "Effectiveness Of Online Services Plavon Dukcapil In Rangkah Kidul Village, Sidoarjo Subdistrict [Efektivitas Pelayanan Via Online Plavon Dukcapil Di Desa Rangkah Kidul Kecamatan Sidoarjo]," 2024. [Online]. Available: [Http://Plavon.Sidoarjokab.Go.Id](http://Plavon.Sidoarjokab.Go.Id).
5. "Undang Undang Nomor 23 Tahun 2006".
6. S. Putri, I. Devy Pramudiana, U. Hang Tuah, And U. Soetomo, "Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Kartu Identitas Anak Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo," Jurnal Ilmiah Riset Dan Pengembangan |, Vol. 9, No. 2, 2024.
7. "Undang Undang Nomer 24 Tahun 2013".
8. T. D. Handayani And I. Rodiyah, "Quality Of Population Administration Services Using The Plavon Dukcapil Application At The Gempolsari Village Tanggulangin District Sidoarjo Regency [Pelayanan Administrasi Kependudukan Menggunakan Aplikasi Plavon Dukcapil Di Dekualitas Sa Gempolsari Kecamatan Tanggulangin Kabupaten Sidoarjo]," 2024, Doi: 10.21070/Ijcccd.V4i1.843.
9. 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.
10. "Teori Kualitas Pelayanan Parasuraman, Zeithaml, Dan Berry (1990)."
11. 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.
12. 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.
13. "Teknik Pengumpulan Data Metode Kualitatif."
14. Aholiab Mosso, Frans Singkoh, And Ismail Sumampow, "Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Maybrat Provinsi Papua Barat," 2018.
15. L. A. Safira, B. Kusbandrijo, And I. Murti, "The Effectiveness Of Online Services At The Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil, Sidoarjo District," 2022.