

Analisis Kualitas Layanan Melalui E-Plavon (Pelayanan Via Online) Di Desa Trosobo, Kecamatan Taman, Kabupaten Sidoarjo

Analysis Of Service Quality Through E-Plavon (Service Via Online) In Trosobo Village, Taman Sub-District, Sidoarjo District

Tessa Kurnia Cahyani, Weni Rosdiana

Program Studi Sarjana Terapan Administrasi Negara, Fakultas Vokasi, Universitas Negeri Surabaya

email: tessa.19036@mhs.unesa.ac.id

Program Studi Sarjana Terapan Administrasi Negara, Fakultas Vokasi, Universitas Negeri Surabaya

email: wenirosdiana@unesa.ac.id

Abstrak

Layanan Plavon (Pelayanan Via Online) merupakan suatu layanan yang dapat digunakan untuk permohonan pelayanan administrasi kependudukan yang dikembangkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis kualitas layanan melalui E-Plavon (Pelayanan Via Online) di Desa Trosobo, Kecamatan Taman, Kabupaten Sidoarjo. Teori yang digunakan menurut Zeithaml, dkk berdasarkan 5 indikator yaitu berwujud, kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati. Jenis penelitian yang digunakan yaitu deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan melalui E-Plavon di Pemerintah Desa Trosobo. Pertama indikator berwujud meliputi tampilan E-Plavon dan penampilan pegawai sudah terpenuhi, proses pelayanan masih terkendala masyarakat belum mengetahui tahapan penggunaan, dan fasilitas yang terkendala masyarakat tidak mengetahui cara perkecil file. Kedua indikator kehandalan meliputi aksesibilitas E-Plavon dan kemampuan petugas menggunakan alat bantu sudah terpenuhi. Ketiga indikator ketanggapan meliputi keluhan yang terkendala kotak saran tidak digunakan dan pelayanan cepat sudah terpenuhi. Keempat indikator jaminan meliputi waktu layanan yang sering terlambat dan biaya layanan sudah baik. Kelima, indikator empati yaitu tidak diskriminatif yang terkendala karena tidak ada opsi Bahasa lain yang ditampilkan. Saran yang dapat diberikan peneliti yaitu membuat bagan alur pelayanan melalui E-Plavon di Desa Trosobo yang dibuat x banner dan diunggah melalui sosial media seperti Instagram dan Facebook, mengaktifkan kembali kotak saran di Pemerintah Desa Trosobo, menambah jumlah pegawai Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo pada bagian operator E-Plavon, Penambahan opsi Bahasa lain pada layanan E-Plavon.

Kata Kunci: Kualitas, Pelayanan Publik, E-Plavon

Abstract

Plavon (Online Service) is a service that can be used to request population administration services developed by the Sidoarjo Regency Population and Civil Registration Office. The purpose of this study to describe and analyze the quality of service through E-Plavon (Online Service) Trosobo Village. The research using theory by Zeithaml, et al based on 5 indicators, tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The type of research used is descriptive with a qualitative approach. The results showed that quality of service First, tangible

indicators include the appearance of E-Plavon and the appearance of employees have been fulfilled, the service process still constrained by the community not knowing the stages of use, and facilities are constrained by the community not knowing how to minimize files. Second reliability indicator includes the accessibility of E-Plavon and the officer's ability to use tools has been fulfilled. Third indicator of responsiveness includes complaints that are constrained by the suggestion box not being used and fast service has been fulfilled. Fourth, assurance indicators include service times that are often late and service fees are good. Fifth, the empathy indicator, which is non-discriminatory, is constrained because there are no other language options displayed. Suggestions by researchers are to make a service flow chart through E-Plavon in Trosobo Village which is made x banner and uploaded through social media, reactivate the suggestion box at the Trosobo Village Government, increase the number of Sidoarjo Regency Dispendukcakil employees in the E-Plavon operator section, Add other language options to the E-Plavon service.

Keywords: Quality, Public Service, E-Plavon

Pendahuluan

Pelayanan publik dalam sistem penataan tata kerja di lingkungan pemerintah, dapat diciptakan melewati optimalisasi dari pemanfaatan teknologi informasi. Pemanfaatan teknologi informasi ini meliputi kegiatan yang berkaitan dengan suatu pengolahan data dan informasi, sistem manajemen, dan proses kerja secara digital (Ariana, 2016). Oleh karena itu, pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi sangat penting dan berkaitan erat dalam proses kerja. Seiring dengan adanya perkembangan teknologi informasi ini membawa perubahan terhadap pola pikir warga serta tanggapan terhadap penyelenggara pelayanan publik dan pemerintahan. Dengan adanya pemanfaatan dari kemajuan teknologi tersebut pemerintah dapat memanfaatkannya sebagai langkah perbaikan dalam memberikan pelayanan kepada publik (RIZQIA, 2014).

Hal ini sejalan dengan arah kebijakan reformasi birokrasi. Reformasi birokrasi merupakan langkah strategis untuk membangun aparatur negara agar lebih berdaya guna dalam mengemban tugas umum pemerintahan dan pembangunan nasional (D. Ilmu et al., 2017). Dengan kata lain, reformasi birokrasi dapat diartikan yaitu upaya perubahan sistem birokrasi dengan mengutamakan atau orientasi terhadap pelayanan masyarakat. Reformasi birokrasi dilaksanakan dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik dengan memanfaatkan kemajuan ilmu pengetahuan, teknologi informasi dan komunikasi. Tujuan dari adanya reformasi birokrasi ini yaitu mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik dimana dalam pelaksanaan reformasi birokrasi aparatur harus sepenuhnya berorientasi pada kepentingan masyarakat dalam bekerja dan memberikan pelayanan prima yang dibutuhkan oleh masyarakat (Cahyaningrum & Ardhan Nugroho, 2019).

Instansi pemerintah beserta aparatur dapat memanfaatkan kemajuan teknologi tersebut sebagai upaya untuk perbaikan khususnya dalam sistem pelayanan publik. Dengan adanya pemanfaatan teknologi informasi sebagai bentuk dalam rangka meningkatkan pelayanan publik juga memberikan peluang bagi instansi pemerintah. Salah satu bentuk dari pelaksanaan kegiatan pemerintahan yang memanfaatkan sistem teknologi informasi adalah *e-government* dengan tujuan untuk menunjang kualitas

pelayanan publik (RIZQIA, 2014). Kualitas pelayanan merupakan sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan atau kebutuhan pelanggan, dimana pelayanan dinyatakan berkualitas apabila pemberi layanan dapat menyediakan produk dan jasa sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan (Eva Risnawati, M.Uhaib As'ad, 2020). Berdasarkan pendapat Muazansyah dan Surdirman mengemukakan bahwa pelayanan yang diterima atau yang dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan pelayanan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan yang dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal (Laily et al., 2022).

Kantor Desa Trosobo merupakan satuan unit kerja pemerintah yang dinamis dalam menjalankan fungsinya sebagai pusat pelayanan diwilayahnya. Adapun untuk menunjang pelayanan yang efektif, Pemerintah Desa Trosobo telah menggunakan pemanfaatan sistem teknologi informasi salah satunya yaitu aplikasi Plavon. Pelayanan via online (Plavon) merupakan salah satu bagian dari kebijakan yang telah memanfaatkan sistem *e-government*, yang dimana inovasi tersebut diciptakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo yang berbasis website. Terlebih lagi pada era yang sudah sangat berkembang seperti saat ini. Hampir semua aktivitas yang dilakukan sangat tergantung dengan teknologi dan jaringan internet (Putri & Niswah, 2019). Berikut merupakan data jumlah masyarakat Desa Trosobo yang melakukan pengajuan layanan secara manual:

Tabel 1.

Data masyarakat dengan pelayanan manual

No	Jenis Layanan	Juni-Desember 2021	Januari-Desember 2022
1.	Akta Kelahiran	31	68
2.	Akta Kematian	41	37
3.	Akta Perkawinan	-	-
4.	Akta Perceraian	-	-
5.	KTP	27	138
6.	KIA	14	54
7.	KK	22	219
8.	Surat Keterangan Pindah	28	83
9.	Surat Keterangan Datang	17	45
10.	Peduli Dilan	-	-

Sumber: Arsip Bidang Pelayanan Pemerintah Desa Trosobo, 2023

Berdasarkan hasil pemaparan pada tabel diatas dapat diketahui bahwa terdapat berbagai jenis pelayanan kependudukan yang telah dilakukan permohonan oleh masyarakat Desa Trosobo secara manual dan dapat dilihat bahwa pelayanan yang paling banyak dilakukan yaitu pada pembuatan Kartu Keluarga (KK). Hasil pada tabel diatas

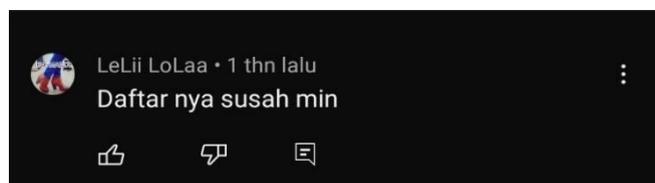
menunjukkan masyarakat Desa Trosobo masih banyak melakukan permohonan berkaitan dengan administrasi kependudukan yang dilakukan secara manual karena terlihat pada tabel data jumlah penduduk yang mengalami kenaikan dari tahun 2021 ke tahun 2022 di Kantor Desa Trosobo.

Selain itu, temuan dalam observasi pada penerapan layanan Plavon yang telah digunakan oleh pemerintah Desa Trosobo menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa hambatan atau permasalahan yang dihadapi, diantaranya yaitu: pertama, masih banyak masyarakat Desa Trosobo yang datang ke kantor desa untuk melakukan pelayanan permohonan yang berkaitan dengan kependudukan secara manual. Hal tersebut disebabkan oleh tidak ada sosialisasi lanjutan dari pemerintah desa tentang adanya layanan plavon yang dapat digunakan untuk pendaftaran terkait dengan pengurusan administrasi kependudukan. Tidak ada sosialisai lanjutan yang dimaksud yaitu berhentinya informasi yang berkaitan dengan penyebaran informasi oleh kepala desa beserta staf bagian pelayanan dengan pihak rukun warga (RW). Jadi tidak ada informasi yang diterima oleh masyarakat mengenai adanya layanan E-Plavon. Hal tersebut diungkapkan oleh pegawai bidang pelayanan kantor desa Trosobo.

Selanjutnya yaitu, masih banyak masyarakat yang belum paham terhadap mekanisme alur yang tertera di website layanan Plavon. Dalam hal ini masih banyak pengguna E-Plavon yang datang ke kantor desa Trosobo untuk memilih menggunakan jasa bantuan dari petugas desa karena dirasa cukup rumit untuk melakukan pembuatan akun hingga mengunggah persyaratan yang sudah tersedia di berbagai jenis pelayanan kependudukan. Dengan masih banyaknya pengguna jasa layanan yang memilih untuk datang ke kantor desa dengan bantuan petugas desa dengan alasan masih bingung terhadap alur proses pendaftaran, pihak petugas desa juga tidak menyediakan banner alur pelaksanaan pendaftaran layanan administrasi kependudukan di kantor desa sehingga menyebabkan aplikasi E-Plavon belum digunakan secara merata oleh masyarakat Desa Trosobo. Berikut merupakan keluhan masyarakat yang dituangkan dalam komentar pengajuannya yang dirasa rumit:

Gambar 1.

Keluhan tentang Pengajuan Plavon



Sumber: Screenshot melalui akun pribadi penulis,
diakses pada 21 Maret 2023

Kendala selanjutnya adalah tidak adanya kejelasan waktu penyelesaian terhadap dokumen yang telah diajukan oleh pemohon. Seperti pada pengajuan permohonan pengajuan KK dan KTP yang waktu penyelesaiannya selalu tidak sesuai dengan waktu yang diberikan. Kemudian, pada Kantor Desa Trosobo sendiri petugas yang mengurus terkait di bidang pelayanan hanya ada 1 (satu) orang saja yang terkadang membuat

pekerjaan menjadi terhambat sehingga dalam waktu pelaksanaan dikatakan kurang efisien. Banyak dari masyarakat Desa Trosobo yang tidak sepenuhnya mengetahui dan paham dengan penggunaan layanan E-Plavon apalagi pada kalangan masyarakat yang sudah berusia lanjut.

Berdasarkan pemaparan diatas, peneliti akan melakukan penelitian analisis kualitas layanan melalui E-Plavon (Pelayanan Via Online) di Desa Trosobo Kecamatan Taman, Kabupaten Sidoarjo. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis kualitas layanan melalui E-Plavon di Desa Trosobo, Kecamatan Taman, Kabupaten Sidoarjo.

Metode

Penelitian tentang analisis kualitas layanan melalui E-Plavon ini dilaksanakan di Desa Trosobo, Kecamatan Taman, Kabupaten Sidoarjo. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian kualitatif adalah tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan sosial yang secara fundamental bergantung pada pengamatan (terhadap) manusia dalam kawasannya sendiri dan berhubungan dengan orang-orang tersebut dalam Bahasa dan peristilahannya (Brier & lia dwi jayanti, 2020). Metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif bertujuan mendapatkan fakta yang terjadi dengan adanya dukungan pemberian pandangan secara akurat terkait dengan kualitas layanan melalui E-Plavon di Desa Trosobo, Kecamatan Taman, Kabupaten Sidoarjo. Kemudian, dalam penelitian ini menerapkan fokus penelitian untuk memberikan batasan pada aspek yang akan diteliti. Peneliti menggunakan fokus kualitas layanan berdasarkan teori menurut Zeithaml, dkk yang terdiri atas 5 indikator yaitu berwujud, kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati (Purnamasari et al., 2021).

Sumber data yang digunakan untuk penelitian ini terdiri atas sumber data primer dan sumber data sekunder. Dalam penerapan metode ini akan melakukan wawancara dengan staf pelayanan, kepala desa, admin E-Plavon, dan masyarakat Desa Trosobo. Sedangkan untuk sumber data sekunder diperoleh melalui peraturan perundangan dan pemerintah, jurnal ilmiah, serta beberapa referensi buku terkait kualitas pelayanan (Eva Risnawati, M.Uhaib As'ad, 2020).

Teknik pengambilan sampel penelitian menggunakan teknik *snowball sampling*. Teknik tersebut dipilih dengan alasan adanya rekomendasi dari informan kunci untuk memperoleh banyak data sehingga memudahkan peneliti menemukan informan lainnya dan memudahkan dalam proses penelitian. Informan yang digunakan pada penelitian ini yaitu staf pelayanan, kepala desa, admin layanan Plavon, dan masyarakat Desa Trosobo. Teknik pengumpulan data meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi. Kemudian, teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan model analisis interaktif (Interaktive Model Analysis) yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman yang menjelaskan bahwa terdapat empat kegiatan dalam analisis data kualitatif yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan verifikasi data atau penarikan kesimpulan (Brier & lia dwi jayanti, 2020).

Hasil dan Pembahasan

Suatu pelayanan yang dikatakan baik yaitu apabila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan dari masyarakat selaku penerima pelayanan. Untuk mewujudkan hal tersebut Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo melalui inovasi yang dikembangkan yaitu layanan E-Plavon berharap agar dapat mewujudkan kualitas pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat. Layanan E-Plavon merupakan layanan yang telah terintegrasi dengan pemerintah tingkat desa dan kecamatan. Pemerintah Desa Trosobo merupakan salah satu instansi pemerintah yang menyediakan pelayanan publik khususnya untuk layanan administrasi kependudukan yang juga melalui layanan E-Plavon sejak pandemic covid-19.

Pelaksanaan layanan E-Plavon Pemerintah Desa Trosobo sampai saat ini terdapat beberapa hambatan yang telah dipaparkan sebelumnya. Untuk mengetahui kualitas layanan melalui E-Plavon di Desa Trosobo, peneliti menggunakan 5 indikator kualitas pelayanan public yang dikemukakan oleh Zeithaml, dkk yang terdiri atas *Tangibles* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Empati). Berikut merupakan uraian hasil penelitian yang telah didapatkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi:

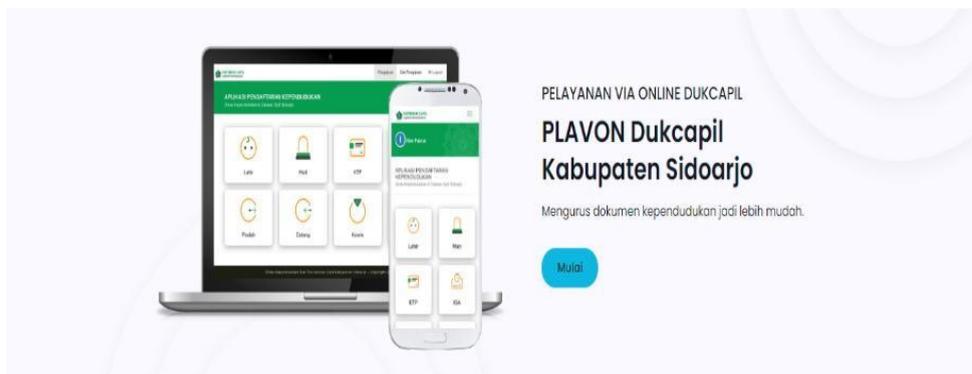
1. *Tangibles* (Berwujud)

a) Tampilan E-Plavon

Tampilan E-Plavon telah dilengkapi dengan tombol navigasi serta adanya pemilihan warna yang berbeda pada setiap desain tampilan yang sederhana. Berikut merupakan tampilan layanan E-Plavon dengan adanya dukungan tombol navigasi:

Gambar 2.

Tampilan E-Plavon



Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2023

Dengan adanya tampilan tersebut akan membuat mudah pengguna layanan dalam menjalankan proses permohonan pengajuan secara mandiri melalui E-Plavon. Hal tersebut sejalan dengan pandangan bahwa navigasi merupakan fitur yang harus ada pada aplikasi berbasis *website* yang berguna untuk mendukung perpindahan halaman dari satu ke halaman lain dan memberikan informasi pada

lokasi yang sedang ditelusuri oleh pelanggan (Aulianita, 2017).

b) Penampilan pegawai

Berdasarkan hasil penelitian, Penampilan petugas yang ada sudah mematuhi aturan yang telah ditentukan sehingga proses pelayanan dapat berjalan dengan baik. Dengan penampilan yang baik dan sopan, maka pemohon pelayanan juga akan mengenakan pakaian yang rapi dan sopan saat melakukan pengajuan pelayanan. Hal tersebut sejalan dengan pendapat dari Hardiansyah, indikator pada lima dimensi kualitas pelayanan adalah bukti langsung yang terdiri atas penampilan pemberi layanan (Aulianita, 2017). Dengan penampilan yang rapi dan sopan akan menimbulkan kesan sungguh-sungguh tanggung jawab dalam memberikan pelayanan sehingga hal tersebut dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap suatu instansi.

c) Proses layanan

Pada proses pelayanan ini, Pemerintah Desa Trosobo selalu memberitahukan kepada masyarakat bahwa layanan kependudukan sudah bisa dilakukan secara mandiri dengan sistem *online*. Pihak staf pelayanan Pemerintah Desa Trosobo juga menawarkan kepada masyarakat untuk mencoba mengakses layanan secara mandiri dengan didampingi oleh staf pelayanan dengan peralatan yang sudah tersedia seperti laptop dan jaringan *wifi*. Berikut merupakan tahapan pengajuan melalui E-Plavon:

Gambar 3.

Riwayat Pengajuan melalui E-Plavon



Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2023

Pada tampilan E-Plavon terdapat menu riwayat pengajuan yang dapat dilihat terkait status pengajuan yang telah dikirim oleh pengguna E-Plavon. Bagi masyarakat yang memiliki akun E-Plavon setiap hari dapat dicek pada menu riwayat pengajuan, namun bagi masyarakat yang didaftarkan oleh petugas akan menunggu arahan dari petugas apakah berkas yang diajukan sudah selesai apa belum. Pada aspek proses pelayanan dengan hadirnya pendampingan oleh petugas ini sudah sesuai dengan pernyataan Zeithaml, dkk yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan dilihat dari kemampuan dan keandalan petugas dalam menyelenggarakan pelayanan, kesediaan petugas membantu pelanggan dengan tanggap serta sikap petugas yang bersahabat kepada pelanggan sehingga tercipta suasana menyenangkan (S. Ilmu et al., 2017).

d) Fasilitas

Pada aspek fasilitas terdapat persyaratan dari masing-masing jenis layanan yang akan diajukan pengguna E-Plavon. Persyaratan tersebut dapat dilihat melalui

pada menu syarat. Berikut merupakan salah satu persyaratan dalam pengurusan administrasi kependudukan melalui E-Plavon. Fasilitas yang ada di E-Plavon sudah tersedia di masing-masing menu yang ada pada tampilan layanan setelah halaman login seperti adanya persyaratan yang lengkap terkait dokumen pengajuan administrasi kependudukan. Sedangkan untuk fasilitas di Kantor Desa Trosobo berupa sarana dan prasarana seperti pada ruangan dilengkapi kursi tunggu, tersedianya jaringan *wifi* yang digunakan pada saat proses pelayanan berlangsung, tersedianya kamar kecil dan papan informasi, terdapat 2 buah PC yang berfungsi baik. Dengan adanya sarana dan prasarana yang memadai, maka akan dapat terwujud kualitas pelayanan yang baik. selain itu, hal tersebut juga akan membantu proses pelayanan agar berjalan dengan efektif. Adanya indikator kelengkapan fasilitas pelayanan di Pemerintah Desa Trosobo telah sesuai dengan pernyataan Zeithaml, dkk yang menyatakan bahwa salah satu dimensi kualitas pelayanan adalah *tangible* yakni kelengkapan fasilitas dan alat-alat yang digunakan (S. Ilmu et al., 2017). Dengan adanya kenyamanan yang telah diberikan oleh layanan E-Plavon itu sendiri maupun dari Pemerintah Desa Trosobo akan membuat masyarakat merasa nyaman pada saat melaksanakan kegiatan pelayanan.

2. *Reliability* (Kehandalan)

a) Akses E-Plavon

Aksesibilitas layanan pada E-Plavon yaitu dapat digunakan melalui beberapa browser yang berbeda dengan hasil yang menunjukkan tepat dan akurat. Berdasarkan hasil penelitian, peneliti mencoba untuk membuktikan mengakses E-Plavon dari berbagai *browser* yang tersedia yaitu Microsoft Edge, Microsoft Bing, Yahoo Indonesia. Berikut merupakan tampilan aksesibilitas E-Plavon yang telah dicoba melalui *browser* Yahoo Indonesia: Dengan aksesibilitas yang baik, maka akan memudahkan pengguna layanan E-Plavon untuk melakukan pengajuan layanan administrasi kependudukan dari *browser* yang dimiliki selain menggunakan Google. Berdasarkan hasil penelitian terkait dengan akses E-Plavon dapat dikatakan sudah terpenuhi karena layanan tersebut minim sekali terjadi masalah. Pada aspek aksesibilitas layanan telah sesuai dengan pendapat Sani yang menyatakan bahwa kehadalan merupakan sebuah kemampuan menyediakan pelayanan yang sama dengan yang dijanjikan dengan tepat (Kepegawaian et al., 2021). Dengan adanya akses yang baik, maka suatu layanan *online* akan dinilai baik oleh masyarakat selaku pengguna karena menyediakan berbagai akses untuk dapat menggunakan layanan E-Plavon.

b) Kemampuan petugas menggunakan alat bantu pelayanan

Pada awal peluncuran aplikasi E-Plavon, telah diadakan sosialisasi oleh Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo di masing-masing kecamatan. Setelah adanya pengenalan aplikasi E-Plavon tersebut, kemudian diadakan uji coba pada aplikasi layanan E-Plavon, setelah itu diadakan pertemuan di Kecamatan Taman untuk undangan bagi petugas pelayanan Pemerintah Desa Trosobo untuk

melaksanakan bimbingan teknis terkait E-Plavon. Selain itu, juga tersedia grup melalui WhatsApp yang didalamnya juga terdapat admin layanan E-Plavon. Tujuan dari adanya grup tersebut yaitu untuk sharing dan dapat berinteraksi secara cepat dengan admin layanan ketika terjadi suatu permasalahan. Jadi pada aspek kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu pada saat proses pelayanan berlangsung dapat dikatakan sudah terpenuhi. Kemampuan petugas yang handal dalam memberikan pelayanan telah sesuai dengan pernyataan Zeithaml, dkk yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan dilihat dari kemampuan dan keandalan petugas dalam menyelenggarakan pelayanan, kesediaan petugas membantu pelanggan dengan tanggap serta sikap petugas yang bersahabat kepada pelanggan sehingga tercipta suasana menyenangkan (S. Ilmu et al., 2017).

3. *Responsiveness* (Ketanggapan)

a) Keluhan

Pada aspek keluhan, layanan E-Plavon sudah dilengkapi fitur halaman informasi atau fitur bantuan. Dengan adanya fitur bantuan informasi tersebut membuat pengguna layanan E-Plavon mudah untuk bisa berinteraksi dengan pihak operator pelaksana administrasi kependudukan. Fitur halaman informasi dapat diketahui bagi pengguna layanan pada saat masuk layanan E-Plavon setelah halaman *login*, akan muncul pemberitahuan berupa halaman informasi layanan pertanyaan dan pengaduan. Berikut merupakan tampilan informasi pertanyaan dan pengaduan E-Plavon:

Gambar 4.

Layanan Informasi Bantuan dan Pengaduan



Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2023

Petugas layanan akan merespon aduan maupun pertanyaan terkait E-Plavon pada jam kerja layanan E-Plavon yaitu di hari Senin sampai Jumat pada pukul 08.00 sampai 15.00. Komunikasi antara petugas dengan pengguna layanan sesuai dengan pernyataan Zeithaml, dkk yang menyebutkan bahwa pegawai perlu berinteraksi, mendengarkan aspirasi pengguna serta menyampaikan informasi kepada pengguna (Suryantoro & Kusdyana, 2020). Dengan adanya respon yang cepat dari petugas, pengguna layanan juga akan merasa dimudahkan dan merasa terbantu dengan hanya menggunakan jaringan internet tanpa datang langsung untuk menyelesaikan permasalahan yang sedang dialami. Hal tersebut juga akan memberikan kepuasan tersendiri oleh masyarakat yang telah dimudahkan dengan hadirnya inovasi untuk layanan kependudukan.

b) Pelayanan cepat

Pada aspek pemberian pelayanan yang cepat, petugas selalu memberikan pelayanan mudah dan cepat. Untuk masyarakat yang datang ke kantor desa adapun alurnya yaitu mengisi buku pengunjung kemudian akan diarahkan kepada staf pelayanan dan apabila tidak ada antrian pada pelayanan, makapengunjung akan langsung dilayani oleh petugas. Apabila terdapat antrian dalam pelayanan, petugas akan meminta masyarakat untuk menyiapkan dokumen persyaratan dengan tujuan agar proses pelayanan di kantor Desa Trosobo dapat berjalan cepat dan efektif. Pada aspek tersebut dalam penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan pernyataan Semil yang menyatakan bahwa tanggung jawab pimpinan dan pegawai dalam menjalankan tupoksinya akan memberikan kekuatan internal dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas (S. Ilmu et al., 2017). Dengan adanya rasa tanggung jawab yang dimiliki petugas dalam menjalankan tugasnya, maka akan membuat petugas melayani pengunjung dengan sepenuh hati sehingga akan muncul kepercayaan masyarakat kepada instansi Pemerintah Desa Trosobo.

4. *Assurance* (Jaminan)

a) Waktu

Pelayanan dikatakan tidak tepat waktu terjadi pada saat pemrosesan berkas yang dilaksanakan oleh Disdukcapil Kabupaten Sidoarjo. Berdasarkan hasil penelitian, hal tersebut sering dikeluhkan oleh masyarakat sebagai pemohon yang melakukan pelayanan di Pemerintah Desa seperti yang dialami oleh salah satu masyarakat Desa Trosobo dalam pengajuan layanan pembuatan KTP baru yang harus menunggu lama untuk penyelesaian berkas yang harus diproses dan diselesaikan oleh Dinas Kependudukan Kabupaten Sidoarjo. Hal tersebut tidak sejalan dengan pendapat mengenai pengertian pelayanan publik menurut Hardiansyah, bahwa pemberian pelayanan ditunjukkan untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan (S. Ilmu et al., 2017). Jadi, pada aspek jaminan waktu penyelesaian permohonan dokumen dirasa belum terpenuhi karena masyarakat merasa tidak puas dengan hasil penyelesaian dokumen. Penerapan pada dimensi jaminan waktu belum sepenuhnya diterapkan dengan

baik. Apabila hal tersebut terus berulang akan mendapatkan pandangan buruk dari masyarakat dengan tidak percaya pada instansi tersebut.

b) Biaya

Indikator jaminan biaya terkait dengan pelayanan melalui E-Plavon sepenuhnya gratis. Hal tersebut mampu dibuktikan melewati hasil wawancara bersama beberapa warga Desa Trosobo yang sudah menyelesaikan pengajuan layanan administrasi kependudukan melalui layanan E-Plavon. Selain itu, hal ini juga telah sesuai dengan standar pelayanan yang dikeluarkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo bahwa dalam melaksanakan kegiatan pengurusan administrasi kependudukan tidak ada tarif biaya yang dikeluarkan. Hal tersebut akan membuat masyarakat percaya dengan pelayanan yang diberikan. Selain itu, pada indikator jaminan biaya dinilai baik akan mewujudkan citra baik pada instansi.

5. *Empathy* (Empati)

a) Tidak diskriminatif

Pada saat proses pelayanan, petugas tidak membedakan pengunjung baik dari perbedaan agama maupun status sosial, petugas selalu memberika sikap ramah kepada seluruh pengunjung yang datang (Marande, 2017). Berdasarkan hasil wawancara dengan staf pelayanan Pemerintah Desa Trosobo, petugas pelayanan telah menerapkan 5 S yaitu senyum, salam, sapa, sopan dan santun dalam memberikan pelayanan kepada pemohon. Sikap ramah tersebut ditujukan agar Pemerintah Desa Trosobo dapat menyelenggarakan pelayanan yang memberikan kenyamanan sehingga timbul kepuasan bagi pemohon. Artinya aspek keramahan petugas sudah sesuai dengan dengan indikator empati yang dinyatakan oleh Zeithaml, dkk bahwa kualitas pelayanan berdasarkan pemberian perhatian yang tulus salah satunya dapat dilihat dari aspek keramahan pegawai saat memberikan pelayanan (S. Ilmu et al., 2017). Dengan sikap ramah yang diberikan petugas pelayanan, pemohon pelayanan tidak akan merasa terintimidasi dan dapat melakukan pelayanan dengan senang.

Penutup

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang tertera terkait dengan kualitas pelayanan melalui E-Plavon di Desa Trosobo dapat ditarik kesimpulan bahwa secara umum pelayanan publik melalui E-Plavon di Pemerintah Desa Trosobo sudah memenuhi aspek pelayanan berdasarkan atas indikator kualitas pelayanan. Adapun 5 (lima) indikator kualitas layanan yang mampu menunjang kualitas layanan melalui E-Plavon yaitu:

1. *Tangibles* (Berwujud): meliputi aspek tampilan E-Plavon dan penampilan pegawai sudah terpenuhi. Sedangkan proses pelayanan masih terdapat kendala yaitu masyarakat belum mengerti tahapan menggunakan E-Plavon. Kemudian pada aspek fasilitas juga terdapat hambatan yaitu di tahapan unggah file yang harus mengunggah dengan ukuran maksimal 300 Kb membuat masyarakat kesulitan. Adapun saran yang diberikan peneliti yaitu membuat bagan alur pelayanan melalui E-Plavon di Desa

Trosobo yang dibuat x banner dan diunggah melalui sosial media seperti Instagram dan Facebook sehingga masyarakat bisa paham dalam menggunakan layanan E-Plavon dengan optimal.

2. *Reliability* (Kehandalan): meliputi aspek aksesibilitas E-Plavon dan kemampuan pegawai menggunakan alat bantu sudah terpenuhi.
3. *Responsiveness* (Ketanggapan): meliputi yaitu pertama keluhan yang masih terdapat kendala yaitu tidak aktifnya kotak saran. Sedangkan untuk pelayanan cepat dikatakan sudah terpenuhi. Saran yang diberikan peneliti yaitu mengaktifkan Kembali kotak saran di Pemerintah Desa Trosobo yang sudah lama tidak dimanfaatkan.
4. *Assurance* (Jaminan): meliputi aspek pertama yaitu waktu yang masih terdapat kendala yaitu lamanya waktu penyelesaian dokumen. Sedangkan untuk jaminan biaya dikatakan sudah baik. Adapun saran yang diberikan peneliti yaitu menambah jumlah pegawai Dikendukcapil Kabupaten Sidoarjo di bagian operator pengecekan aplikasi E-Plavon agar kejelasan waktu tunggu penyelesaian dokumen menjadi efisien sehingga dapat mewujudkan kualitas pelayanan.
5. *Empathy* (Empati): meliputi aspek tidak diskriminatif yang dapat dikatakan sudah baik pada sikap petugas namun juga terdapat kendala di aplikasi yaitu tidak ada opsi Bahasa lain yang ditampilkan pada layanan E-Plavon. Adapun saran yang diberikan peneliti yaitu menambahkan pilihan Bahasa lain yang dapat digunakan oleh pengguna layanan untuk mengganti Bahasa Indonesia dalam layanan E-Plavon seperti Bahasa Jawa dan Bahasa Inggris.

Referensi

- Ariana, R. (2016). *Analisis kualitas pelayanan publik pada Dinas perhubungan uptd Terminal purabaya kota surabaya(studi pada bagian pelayanan)*. 1–23.
- Aulianita, R. (2017). Penerapan Metode Waterfall Pada Perancangan Sistem Informasi Rumah Sakit Berbasis Website. *Simnasiptek*, 209–217.
- Brier, J., & lia dwi jayanti. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif* (Vol. 21, Issue 1). <http://journal.um-surabaya.ac.id/index.php/JKM/article/view/2203>
- Cahyaningrum, A., & Ardhian Nugroho, R. (2019). Inovasi Pelayanan melalui Aplikasi “Dukcapil Dalam Genggaman” oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta. *Publikauma : Jurnal Administrasi Publik Universitas Medan Area*, 7(2), 103. <https://doi.org/10.31289/publika.v7i2.2999>
- Eva Risnawati, M.Uhaib As’ad, A. N. H. (2020). Kualitas Pelayanan Publik Di Kelurahan Alalak Selatan Kecamatan Banjarmasin Utara Kota Banjarmasin. *Kualitas Pelayanan Publik*.
- Ilmu, D., Fisip, P., Asosiasi, K., Politik, I., Cabang, I., Government, R., The, H., Spirit, E., The, T., Sector, P., & Publishing, A. (2017). *business process*). *PELAKSANAAN REFORMASI BIROKRASI (STRUKTUR, KUALIFIKASI APARATUR, DAN REMUNERASI)*, 1–6. <https://dupakdosen.usu.ac.id/bitstream/handle/123456789/63626/Reformasi.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ilmu, S., Negara, A., Ilmu, F., Surabaya, U. N., Ilmu, S., Negara, A., Ilmu, F., & Surabaya, U. N. (2017). *KESEHATAN DI PUSKESMAS KEPADANGAN KABUPATEN SIDOARJO Dwi Kurnia Ningrum Trenda Aktiva Oktariyanda Abstrak*.
- Kepegawaian, B., Sumber, P., Manusia, D., & Email, D. (2021). *Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Rumah Sakit Umum Daerah Bangka Tengah*. 1(2), 38–52.
- Laily, Y. M., Dian, D., & Utami, A. (2022). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Layanan Informasi Di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Sidoarjo the Quality of Public Services Information Services Area in the Joint Office of Samsat of Sidoarjo Regency. *Jurnal Administrasi Negara*, 28(1).
- Marande, Y. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Gebangrejo Kecamatan Poso Kota Kabupaten Poso. *Jurnal Ilmiah Administratie*, 8(1), 33–39.
- Purnamasari, H., Azizah, A. N., & Karawang, U. S. (2021). *KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN MELALUI PENERAPAN E-GOVERNMENT*. 10(2), 233–242.
- Putri, N., & Niswah, F. (2019). ... Pelayanan Publik Mi Gila (Melek It Gaul Informasi Luar Biasa) Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Provinsi Jawa Timur. *Publika*. <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/publika/article/view/30163/27647>
- RIZQIA, A. (2014). *Evaluasi Kebijakan E-Filing Dalam Pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Surabaya Mulyorejo*. 14(02), 144–150.
- Suryantoro, B., & Kusdyana, Y. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Politeknik Pelayaran Surabaya. *Jurnal Baruna Horizon*, 3(2), 223–229. <https://doi.org/10.52310/jbhorizon.v3i2.42>