

KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN MELALUI PROGRAM KARTU KELUARGA (KK) BARCODE DI KELURAHAN KARAH KOTA SURABAYA

QUALITY OF POPULATION ADMINISTRATIVE SERVICES THROUGH FAMILY CARD (KK) BARCODE IN KARAH URBAN VILLAGE, SURABAYA CITY

Risa Laili Dwi Siami¹, Yuni Lestari²

Program Studi Sarjana Terapan Administrasi Negara, Fakultas Vokasi, Universitas Negeri Surabaya
email: risa.21040@mhs.unesa.ac.id

Program Studi Sarjana Terapan Administrasi Negara, Fakultas Vokasi, Universitas Negeri Surabaya
email: yunilestari@unesa.ac.id

Abstrak

Pelayanan administrasi kependudukan merupakan aspek krusial dalam penyelenggaraan pemerintahan yang efisien dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Di era digital, kualitas layanan publik berbasis teknologi menjadi tuntutan yang tidak dapat dihindari. Salah satu inovasi dalam bidang ini adalah layanan *Kartu Keluarga (KK) Barcode* yang diterapkan di Kelurahan Karah, Kota Surabaya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan administrasi kependudukan melalui layanan KK Barcode di Kelurahan Karah Kota Surabaya. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Fokus penelitian menggunakan teori Tjiptono dengan lima indikator, yaitu bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan dan kepastian (*assurance & certainty*), serta empati (*empathy*). Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data dengan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan KK Barcode memberikan kemudahan dalam proses pengurusan dokumen serta meningkatkan efisiensi waktu. Namun, masih ditemukan beberapa kendala dalam pelaksanaannya, (1) Pada indikator bukti fisik, sarana dan prasarana pelayanan kelurahan belum memadai karena keterbatasan printer, kursi tunggu, papan informasi atau pengumuman yang kadaluarsa serta ketiadaan banner informasi. (2) Pada indikator keandalan, Penyedia layanan belum menunjukkan keandalan karena keterbatasan wewenang antara Dispendukcapil dan kelurahan serta staf pelayanan belum melaksanakan pelatihan teknis khusus terkait program KK Barcode. (3) Pada indikator daya tanggap, daya tanggap staf kelurahan masih kurang karena belum mampu menjaga kecepatan tanggap dalam mengatasi permasalahan warga saat antrean melunjak sehingga respons terhadap masyarakat tidak terkendali. (4) Pada indikator jaminan dan kepastian, ditemukan kurangnya transparansi mengenai status dokumen administrasi kependudukan serta belum adanya SOP tertulis Khusus yang terstandarisasi tentang KK Barcode. (5) Pada indikator empati, pegawai belum menunjukkan sikap empatik secara personal terutama kepada kelompok rentan atau lansia serta warga yang sedang mengalami kendala dalam pengurusan keadministrasian sehingga belum sepenuhnya mengakomodasi seluruh lapisan masyarakat.

Kata Kunci: kualitas pelayanan, KK barcode, administrasi kependudukan, kualitas pelayanan

Abstract

Population administration services are a crucial aspect of efficient and responsive governance that meets the needs of the public. In the digital era, optimizing technology-based public services has become an unavoidable necessity. One such innovation is the Barcode Family Card (KK Barcode) service implemented in Karah Sub-district, Surabaya City. This study aims to examine the quality of population administration services through the KK Barcode service in Karah Sub-district, Surabaya City. This research employs a qualitative method with a descriptive approach. The focus of the study uses Tjiptono's service quality theory, which consists of five indicators: tangibles, reliability, responsiveness, assurance & certainty, and empathy. Data collection techniques include observation, interviews, and documentation. Data analysis techniques involve data collection, data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The results show that the KK Barcode service facilitates the document processing procedure and improves time efficiency. However, several implementation challenges were found: (1) In terms of tangibles, the service infrastructure at the sub-district office is inadequate due to limited printers, waiting chairs, outdated information boards, and the absence of information banners. (2) In terms of reliability, service providers have not demonstrated reliability due to limited authority between the Civil Registry Office (Dispendukcapil) and the sub-district office, and staff have not received specific technical training related to the KK Barcode program. (3) In terms of responsiveness, staff responsiveness remains lacking as they are unable to maintain quick responses in handling issues when queues surge, resulting in poor responsiveness to residents. (4) In terms of assurance and certainty, there is a lack of transparency regarding the status of population administration documents, and no standardized written Standard Operating Procedures (SOPs) specifically for the KK Barcode service exist. (5) In terms of empathy, staff have yet to show personal especially towards vulnerable groups or the elderly, as well as empathy toward residents facing difficulties in administrative processes, thus failing to fully accommodate all community groups.

Keywords: *service quality, KK Barcode, population administration, service quality*

Pendahuluan

Pelayanan administrasi kependudukan merupakan salah satu kebutuhan dasar masyarakat yang sangat penting dalam pemenuhan hak-hak sipil, seperti memperoleh identitas resmi, akses pendidikan, layanan kesehatan, serta kesejahteraan sosial. Administrasi kependudukan juga menjadi fondasi utama dalam perencanaan pembangunan, pengambilan kebijakan, dan penyediaan layanan publik yang tepat sasaran. Namun, masih terdapat berbagai kendala dalam pelaksanaannya, seperti keterbatasan infrastruktur, kurangnya literasi masyarakat, hingga proses birokrasi yang berbelit-belit, yang dapat menghambat akses masyarakat terhadap layanan ini. Oleh karena itu, diperlukan upaya inovatif dan transformasi sistem pelayanan agar administrasi kependudukan dapat berjalan lebih efektif, efisien, serta mampu menjangkau seluruh lapisan masyarakat, terutama di daerah terpencil dan tertinggal, Kartu Keluarga (KK) adalah dokumen penting yang mencatat informasi mengenai anggota keluarga dan status hubungan dalam satu keluarga. Sebagai bagian dari upaya modernisasi sistem administrasi publik, pemerintah Indonesia mulai menerapkan sistem "Kartu Keluarga dengan barcode" sebagai pengganti KK manual. Sistem baru ini bertujuan untuk

meningkatkan efisiensi, akurasi data, dan mengurangi risiko pemalsuan yang sering terjadi pada dokumen kependudukan. guna mendukung terwujudnya tata kelola pemerintahan yang transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat yang berhubungan erat dengan pelayanan publik.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009, pelayanan publik merupakan suatu proses yang terdiri atas berbagai aktivitas dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat terhadap barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif, yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Ketika orang berfikir tentang “pelayanan publik” mereka mungkin memikirkan apapun yang dilakukan pemerintah atau badan publik atas nama yang meminta atau memanfaatkan layanan tersebut (Haqq & Umiyati, 2022). Tujuan layanan publik adalah untuk mendapatkan kepercayaan publik dengan memenuhi tuntutan masyarakat akan keandalan dan konsisten sambil juga memenuhi harapan penggunanya yang terus berkembang. Selain tujuan diatas pelayanan publik juga memiliki peran untuk masyarakat adalah guna memenuhi kebutuhan baik barang atau jasa publik. Dengan harapan layanan yang diterima tersebut dapat mempermudah masyarakat untuk mendukung tanggung jawab instansi pemerintah sehingga hak dan kewajiban ASN dapat terlaksana secara seimbang (Suandi, 2019). Hubungan antara warga negara dalam perannya sebagai penerima layanan dan pemerintah dalam perannya sebagai penyedia layanan sangat penting untuk keberhasilan setiap layanan publik. Kesesuaian tersebut diharapkan sebagai pelayanan yang berkualitas (Cendana & Oktariyanda, 2022).

Inovasi atau pengembangan pelayanan publik saat ini telah dilaksanakan oleh instansi pemerintahan dengan memanfaatkan teknologi informasi berbasis internet. Dengan adanya inovasi yang memanfaatkan teknologi informasi yang memanfaatkan internet tersebut harapan kedepan adalah dapat mempermudah masyarakat serta dapat mewujudkan tujuan pada UU No. 25 Tahun 2009 yaitu “penyelenggaraan pelayanan publik secara efektif dan efisien.” Beberapa provinsi di Indonesia sudah mulai menggunakan IT berbasis web atau aplikasi untuk pelayanan publik. Teknologi Informasi berbasis internet sendiri saat ini lebih dikenal dengan *Electronic Government*. *Electronic Government* adalah aplikasi teknologi informasi yang penggunaannya berbasis internet dan perangkat lainnya yang dikelola pemerintah agar dapat menyebarluaskan data kepada warga negara, perusahaan dan organisasi lain secara real time. Sedangkan Menurut (Desmintari & Aryani, 2022). *Electronic Government* dapat menjadi solusi terhadap tuntutan perubahan jaman yang semakin mengarah dalam pemanfaatan *digital* selain itu dapat juga mengurangi terjadinya praktik Kolusi, Korupsi dan Nepotisme (KKN). *E-Government* merupakan kajian dari administrasi publik, sebagai inovasi dalam meningkatkan pelayanan publik guna memperbaiki kinerja birokrasi dan administrasi (Tohopi & Hulinggi, 2023).

Pengembangan *e-gov* merata di beberapa wilayah di Indonesia, pengembangan yang pesat didukung oleh kualitas sumber daya manusianya. Pengembangan *e-gov* biasanya didasarkan oleh permasalahan pelayanan publik yang masih memakan waktu yang cukup lama dan tidak akuntabel. Perkembangan *e-gov* sendiri membutuhkan waktu karena semua

elemen di dalamnya baik pegawai aparatur sipil negara dan masyarakat perlu waktu untuk beradaptasi dengan pengembangan *e-gov* tersebut. Proses adaptasi dilakukan dari berbagai pihak yang tadinya menerapkan pelayanan barang, jasa dan administrasi secara manual kini diharapkan memanfaatkan teknologi internet, yang tadinya masyarakat ketika melakukan pengurusan administrasi harus datang di instansi terkait saat ini masyarakat sudah dapat mengakses melalui internet. Salah satu bentuk *e-gov* di Kota Surabaya adalah penerapan KK Barcode.

Kelurahan Karah, sebagai salah satu kelurahan di Kota Surabaya yang memiliki jumlah penduduk sebanyak 11.275 jiwa berdasarkan data sensus pada tahun 2022, Kelurahan karah telah mengimplementasikan sistem Kartu Keluarga (KK) berbasis barcode sebagai bagian dari upaya modernisasi pelayanan administrasi kependudukan. Kota Surabaya dikenal sebagai salah satu kota besar di Indonesia yang aktif dalam mengadopsi teknologi digital untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Sistem KK barcode diharapkan dapat memberikan kemudahan, efisiensi, dan keamanan dalam pengelolaan dokumen kependudukan, sekaligus menjadi solusi atas berbagai permasalahan administrasi yang selama ini dihadapi masyarakat. Namun, meskipun program ini telah berjalan sejak tahun 2022, implementasinya di Kelurahan Karah masih menemui sejumlah hambatan yang perlu diperhatikan.

Salah satu tantangan utama adalah rendahnya tingkat adaptasi masyarakat terhadap sistem digital baru ini. Sebagian besar warga Kelurahan Karah masih belum sepenuhnya beralih menggunakan KK berbasis barcode, baik karena kurangnya pemahaman tentang manfaatnya maupun keterbatasan akses terhadap perangkat teknologi. Di sisi lain, sosialisasi yang belum merata juga menjadi salah satu penyebab utama lambatnya transisi ke sistem baru. Hal ini mengakibatkan layanan administrasi kependudukan belum berjalan optimal yang diharapkan, sehingga tujuan dari digitalisasi untuk meningkatkan kemudahan dan kepuasan masyarakat masih belum sepenuhnya tercapai.

Situasi ini menegaskan pentingnya evaluasi terhadap kualitas pelayanan administrasi di Kelurahan Karah untuk memastikan bahwa sistem KK barcode benar-benar memberikan manfaat maksimal bagi masyarakat. Upaya perbaikan, seperti penguatan sosialisasi, pendampingan penggunaan teknologi, dan peningkatan kesadaran masyarakat terhadap pentingnya digitalisasi, perlu dilakukan secara berkelanjutan. Dengan langkah-langkah ini, diharapkan pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Karah dapat lebih responsif, inklusif, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat di era digital. Saat ini, penyelenggaraan pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dinilai masih belum sepenuhnya memenuhi ekspektasi masyarakat. Hal ini tercermin dari berbagai keluhan yang disampaikan oleh warga melalui media massa maupun media sosial. Apabila keluhan-keluhan tersebut tidak segera ditanggapi atau diselesaikan dengan baik, kondisi ini berpotensi menimbulkan citra negatif terhadap pemerintah dan bahkan dapat mengakibatkan menurunnya tingkat kepercayaan masyarakat terhadap kinerja instansi pemerintah.

Berdasarkan observasi yang dilakukan kualitas pelayanan administrasi kependudukan melalui program KK Barcode di Kelurahan Karah Kota Surabaya masih ditemukan beberapa masalah dalam penerapannya yaitu Kelurahan Karah belum menyediakan fasilitas fisik pelayanan yang memadai, Kelurahan kurang mampu menunjukkan kemampuan yang andal dalam pengadministrasian kependudukan, Aparatur Kelurahan kerap ditemui mengabaikan serta tidak merespons warga dengan tanggap, Aparatur kelurahan sering kali tidak memberikan kepastian waktu dalam proses administrasi kependudukan, Aparatur sering kali tidak menunjukkan empati terhadap kendala yang dialami oleh warga. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan administrasi kependudukan melalui program penerbitan Kartu Keluarga barcode terbaru di Kelurahan Karah Kota Surabaya. Dengan melakukan kajian mendalam mengenai kualitas pelayanan KK barcode di Kelurahan Karah, diharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi bagi pemerintah daerah dalam meningkatkan sistem pelayanan yang lebih efektif dan efisien. Penelitian ini juga dapat menjadi bahan evaluasi bagi kelurahan lain yang belum menerapkan sistem serupa, sehingga implementasi di masa mendatang bisa lebih berkualitas. Berdasarkan uraian tersebut Peneliti tertarik untuk mengangkat judul “Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan melalui Program Kartu Keluarga (KK) Barcode di Kelurahan Karah Kota Surabaya”.

Metode

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Lokasi penelitian ini dilakukan di Kelurahan Karah, Kecamatan Jambangan, Kota Surabaya, dengan kurun waktu Januari-Mei 2025. Sumber data yang digunakan yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder dimana data primer diperoleh melalui wawancara secara langsung dengan pihak-pihak yang berhubungan dengan penelitian yaitu Lurah Karah, Staff Pemerintahan dan Pelayanan Publik, dan warga yang telah melakukan peralihan KK Barcode serta yang belum melakukan peralihan. Sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumen-dokumen yang mendukung penelitian terkait Kartu Keluarga Barcode di Kelurahan Karah Kota Surabaya. Penentuan informan dilakukan dengan metode purposive sampling. Adapun menurut (Sugiyono 2017) teknik penentuan informan seperti ini, disebut dengan istilah teknik purposive sampling, yaitu teknik pengambilan sampel yang disesuaikan berdasarkan kriteria-kriteria tertentu yang ditetapkan berdasarkan tujuan penelitian. Kemudian untuk teknik pengambilan data menggunakan observasi untuk melihat situasi di lapangan secara nyata, termasuk jalannya pelayanan aktivasi IKD, respons masyarakat dan kemampuan pegawai serta ketersediaan sarana dan prasarana. Dilanjutkan dengan wawancara kepada pihak terkait dan dengan menggunakan metode dokumentasi untuk mendukung dan melengkapi data penelitian. Teknik analisis data yang digunakan adalah model Miles dan Huberman, yang terdiri dari tahap pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Maka untuk mengetahui penelitian lebih lanjut, fokus penelitian ini mengacu pada teori Tjiptono. (2019) dalam (Karina et al., 2023) terdapat lima indikator utama dalam kualitas pelayanan, yaitu:

1. Bukti Fisik (*Tangible*) berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik kelengkapan, penampilan karyawan dan material yang digunakan perusahaan.

2. Keandalan (*Reliability*) yaitu kemampuan perusahaan memberikan layanan yang dijanjikan segera, akurat dan memuaskan.
3. Daya tanggap (*Responsiveness*) yaitu keinginan para staf untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. Jaminan dan Kepastian (*Assurance*) perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan bisa menciptakan rasa aman bagi pelanggannya.
5. Empati (*empathy*) meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian secara personal dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan

Hasil dan Pembahasan

Pelayanan administrasi kependudukan merupakan layanan publik yang berperan penting dalam menjamin legalitas identitas warga negara. Dalam perkembangannya, teknologi diterapkan untuk meningkatkan efisiensi, akurasi, dan transparansi dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan. Salah satu inovasi yang diterapkan oleh pemerintah adalah sistem KK Barcode, yang bertujuan untuk mempermudah proses verifikasi data kependudukan dan meningkatkan akurasi informasi yang tersimpan dalam sistem terpusat. Konsep kualitas dalam pelayanan administrasi kependudukan ini merujuk pada usaha untuk memaksimalkan kinerja layanan agar berjalan secara efektif dan efisien. Untuk mengukur sejauh mana layanan KK Barcode telah berkualitas, penelitian ini menggunakan lima indikator kualitas pelayanan menurut Tjiptono (2019):

1. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Menurut Tjiptono (2019) dalam (Karina et al., 2023) bukti fisik (*tangibles*) merupakan salah satu elemen penting dalam kualitas pelayanan yang mencerminkan segala aspek nyata yang terlihat oleh pelanggan, seperti fasilitas, perlengkapan, dan kondisi lingkungan pelayanan. Dalam pelayanan administrasi kependudukan melalui sistem KK Barcode di Kelurahan Karah, bukti fisik menjadi fondasi utama yang menentukan persepsi awal masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang diterima.

Berdasarkan hasil penelitian melalui observasi dan wawancara, diketahui bahwa Kelurahan Karah telah memiliki perangkat pendukung seperti komputer, scanner, printer, AC, meja kursi tunggu, dan ruang pelayanan yang representatif. Fasilitas ini pada dasarnya sudah cukup menunjang pelayanan administrasi secara digital. Namun, sebagaimana diungkapkan dalam wawancara dengan beberapa warga, terdapat kendala teknis seperti printer yang rusak, kursi tunggu yang terbatas, serta sistem antrean manual yang kurang tertib, terutama saat volume warga meningkat. Kondisi ini menunjukkan bahwa ketersediaan fasilitas belum diikuti dengan optimalisasi dalam penggunaannya. bukti fisik dalam pelayanan KK Barcode di Kelurahan Karah memang sudah tersedia, tetapi masih jauh dari prinsip pelayanan prima. Untuk mewujudkan pelayanan yang sesuai dengan kerangka

kualitas menurut Tjiptono (2019) dalam (Karina et al., 2023), dibutuhkan langkah-langkah perbaikan, mulai dari pemeliharaan berkala, peningkatan jumlah dan kenyamanan fasilitas, hingga penguatan media informasi dan digitalisasi antrean. Hal-hal ini akan memperkuat persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik yang profesional, kredibel, dan berorientasi pada kepuasan warga.

2. Keandalan (*Reliability*)

Menurut Tjiptono (2019:305) dalam (Karina et al., 2023), keandalan (*reliability*) merupakan salah satu dimensi utama dalam kualitas pelayanan publik, yang mencerminkan kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan secara tepat, akurat, konsisten, dan bebas dari kesalahan. Keandalan menjadi indikator penting dalam membentuk kepercayaan masyarakat terhadap institusi publik, karena masyarakat mengharapkan layanan yang sesuai dengan janji, baik dari segi waktu, prosedur, maupun hasil. Dalam pelayanan administrasi kependudukan melalui sistem KK Barcode di Kelurahan Karah, dimensi keandalan menjadi tolak ukur dalam menilai apakah sistem pelayanan berbasis digital ini telah memberikan kemudahan secara konsisten dan dapat diandalkan oleh masyarakat dalam memenuhi kebutuhan administratif mereka.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun sistem KK Barcode memberikan kemudahan dari sisi aksesibilitas dan kecepatan, keandalan layanan belum sepenuhnya tercapai. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor. Pertama, kelurahan tidak memiliki kewenangan penuh atas proses pelayanan, melainkan hanya berperan sebagai perantara antara warga dan Dispendukcapil Kota Surabaya. Proses verifikasi dan validasi akhir sepenuhnya dilakukan oleh Dispendukcapil melalui sistem *Klampid New Generation* (KNG), sementara pihak kelurahan hanya menginput data permohonan ke dalam sistem. Ketidakmampuan kelurahan untuk memberikan kepastian waktu penyelesaian serta tidak adanya otoritas koreksi terhadap data yang ditolak membuat pelayanan menjadi kurang dapat diandalkan.

Selain itu, keandalan pelayanan juga dipengaruhi oleh belum meratanya pemahaman teknis dari staf pelayanan. Berdasarkan wawancara dengan aparatur kelurahan, diketahui bahwa belum ada pelatihan formal atau pendampingan teknis dari Dispendukcapil mengenai penggunaan dan kualitas pelayanan sistem KK Barcode. Akibatnya, staf belajar secara otodidak melalui praktik di lapangan. Hal ini berpotensi menimbulkan kesalahan input data dan memperlambat proses pelayanan. Dalam teori pelayanan publik menurut Tjiptono (2019) dalam (Karina et al., 2023), keandalan hanya dapat dicapai jika sumber daya manusia memiliki kompetensi yang memadai serta memahami prosedur pelayanan secara menyeluruh. Tanpa pelatihan yang terstruktur, kualitas pelayanan menjadi inkonsisten, sehingga masyarakat tidak dapat memperoleh pengalaman layanan yang stabil dan dapat diprediksi.

3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Menurut Tjiptono (2019) dalam (Karina et al., 2023) daya tanggap (*responsiveness*) merupakan salah satu dimensi utama dalam kualitas pelayanan yang merujuk pada kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu pelanggan serta memberikan pelayanan secara cepat dan tanggap. Dimensi ini mencerminkan seberapa sigap petugas dalam memberikan bantuan, menjawab pertanyaan, serta menangani keluhan atau kendala yang dialami masyarakat. Dalam pelayanan publik, daya tanggap menjadi indikator penting karena masyarakat menginginkan pelayanan yang tidak hanya ramah tetapi juga responsif terhadap kebutuhan mereka.

Dalam pelayanan administrasi kependudukan melalui sistem KK Barcode di Kelurahan Karah, daya tanggap menjadi salah satu aspek yang menentukan sejauh mana pelayanan dapat memenuhi harapan masyarakat, khususnya dalam hal kecepatan merespons pertanyaan, membantu proses administrasi, dan memberikan solusi atas kendala yang terjadi. Berdasarkan hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa tingkat daya tanggap pelayanan di Kelurahan Karah sudah cukup baik, meskipun masih menghadapi beberapa tantangan. Namun demikian, masih terdapat gap (kesenjangan) antara harapan dan kenyataan, seperti yang diungkapkan beberapa warga mengenai lambatnya respons saat staf terlihat sibuk, kurang jelasnya penjelasan yang diberikan, atau keterbatasan kapasitas saat terjadi lonjakan warga. Menurut Kotler dan Keller, kualitas layanan yang baik membutuhkan konsistensi dan pengelolaan ekspektasi pelanggan, sehingga pelayanan tidak hanya cepat dalam kondisi normal, tetapi juga tetap optimal dalam situasi padat sehingga untuk daya tanggap dalam pelayanan administrasi kependudukan di kelurahan karah belum memenuhi kualitas pelayanan publik yang baik.

4. Jaminan dan Kepastian (*Assurance & Certainty*)

Dalam teori Tjiptono (2019) dalam (Karina et al., 2023), jaminan (*assurance*) mencerminkan kemampuan penyedia layanan dalam memberikan rasa aman dan kepercayaan kepada pelanggan melalui kompetensi, kesopanan, dan kredibilitas petugas. Sementara itu, kepastian (*certainty*) berfokus pada kejelasan prosedur, kepatuhan terhadap aturan, serta konsistensi pelayanan yang memungkinkan masyarakat mendapatkan kepastian waktu dan hasil dalam proses layanan. Berdasarkan temuan lapangan dan wawancara mendalam dengan pihak kelurahan, staf pelayanan, serta warga Karah, dapat diuraikan bahwa pelayanan administrasi kependudukan berbasis KK Barcode di Kelurahan Karah masih menghadapi sejumlah tantangan serius, terutama dalam aspek jaminan (*assurance*) dan kepastian (*certainty*) sebagaimana dijelaskan oleh Tjiptono (2019) dalam (Karina et al., 2023) dalam teorinya tentang kualitas pelayanan publik jaminan mencakup kemampuan, pengetahuan, kesopanan, dan kepercayaan petugas dalam memberikan pelayanan yang meyakinkan bagi masyarakat. Sedangkan kepastian berkaitan dengan kejelasan alur layanan, kepatuhan terhadap prosedur, serta estimasi waktu penyelesaian yang dapat diandalkan.

Dari sisi jaminan, memang terlihat bahwa petugas pelayanan di Kelurahan Karah umumnya bersikap ramah, sopan, dan berupaya menjawab pertanyaan warga dengan baik.

Hal ini menunjukkan adanya niat baik dari penyedia layanan untuk membangun hubungan positif dengan masyarakat. Namun demikian, jaminan tersebut belum sepenuhnya diwujudkan dalam bentuk sistem dan prosedur pelayanan yang profesional. Belum adanya SOP tertulis atau pedoman baku menyebabkan petugas bekerja berdasarkan kebiasaan dan arahan lisan, yang pada akhirnya menurunkan standar pelayanan. Petugas pun mengakui bahwa tanpa SOP, mereka kesulitan menyampaikan prosedur yang konsisten kepada warga, bahkan sering kali harus menjelaskan ulang dari awal kepada setiap warga yang datang.

Sementara itu, indikator kepastian pelayanan juga menghadapi tantangan serius. Pihak kelurahan menyatakan bahwa kelurahan belum memiliki SOP spesifik untuk layanan KK Barcode, sehingga pelayanan disesuaikan secara situasional berdasarkan arahan lisan dari Dispendukcapil. Hal ini menciptakan kondisi di mana prosedur dapat berubah-ubah tergantung siapa yang melayani dan kapan layanan dilakukan, yang menurut teori Indrajit dalam (Gati, 2022), mencerminkan sistem pelayanan yang belum terstandarisasi secara optimal. Akibatnya, warga menunda pengurusan dokumen karena takut akan prosedur yang membingungkan dan bolak-balik. Hal ini memperlihatkan bahwa meskipun sikap individu petugas dapat dikategorikan positif, jaminan pelayanan belum menyentuh pada aspek profesionalisme sistematis, yang menurut Tjiptono seharusnya menjadi bagian integral dari jaminan pelayanan publik.

5. Empati (Empathy)

Dalam teori kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Tjiptono (2019) dalam (Karina et al., 2023), empati (*empathy*) merupakan salah satu dari lima dimensi utama dalam mengukur kualitas layanan. Empati merujuk pada kemampuan penyedia layanan untuk memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual kepada pengguna layanan. Berdasarkan temuan lapangan dalam penelitian ini, dimensi empati dalam pelayanan administrasi kependudukan berbasis KK Barcode di Kelurahan Karah telah diterapkan, meskipun belum sepenuhnya optimal. Penerapan empati terlihat dari sikap petugas yang mencoba memahami kebutuhan warga, terutama kelompok rentan seperti lansia dan penyandang disabilitas hasil wawancara menunjukkan adanya kesadaran kepemimpinan terhadap pentingnya memperlakukan masyarakat dengan baik, bukan hanya mempercepat proses pelayanan. Hal ini sesuai dengan prinsip Tjiptono (2019) dalam (Karina et al., 2023), bahwa empati mencakup sikap peduli terhadap situasi spesifik warga, seperti kendala fisik atau keterbatasan akses.

Namun demikian, tidak semua warga merasakan perlakuan yang setara. Salah satu warga mengeluhkan bahwa informasi pelayanan hanya tersedia melalui media sosial seperti *WhatsApp* dan *Facebook*. Warga lanjut usia yang tidak memiliki gawai atau tidak aktif di media sosial menjadi kesulitan untuk mengetahui prosedur pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa empati belum sepenuhnya menyentuh kelompok rentan, terutama dalam hal komunikasi layanan yang tidak inklusif. Selain itu, meskipun beberapa warga merasa nyaman dengan pelayanan digital seperti layanan barcode KK, sebagian lainnya merasa kebingungan karena kurangnya pendampingan langsung. Ketika empati hanya diberikan kepada kelompok tertentu atau tidak diimbangi dengan strategi pelayanan yang fleksibel, maka hal itu bisa

menciptakan kesenjangan pelayanan. Padahal, indikator empati dalam teori Kotler menekankan pada pemahaman kebutuhan yang spesifik dari setiap warga, termasuk mereka yang memiliki keterbatasan akses, waktu, atau literasi digital (Kotler dan Keller, 2016).

Meskipun ada inisiatif empatik seperti penggunaan WhatsApp dan fleksibilitas waktu layanan, masih terdapat ketimpangan dalam akses informasi, terutama bagi kelompok rentan seperti lansia atau warga dengan keterbatasan digital. Hal ini menunjukkan bahwa empati baru hadir dalam tataran interpersonal dan belum sepenuhnya menjadi budaya organisasi atau sistem pelayanan yang terstruktur dan inklusif, sehingga diperlukan penguatan komunikasi, pelatihan petugas, dan diversifikasi media informasi agar seluruh warga dapat merasakan pelayanan yang adil, peduli, dan adaptif terhadap kebutuhan masing-masing.

Penutup

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai "Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Layanan KK Barcode di Kelurahan Karah Kota Surabaya", maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan administrasi kependudukan melalui sistem KK Barcode belum sepenuhnya optimal. Hal ini ditinjau dari lima indikator kualitas pelayanan menurut Tjiptono (2019) dalam (Karina et al., 2023), yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan kepastian, serta empati.

1. **Bukti Fisik (*Tangibles*):** Kelurahan Karah belum menyediakan sarana dan prasarana fisik yang memadai, seperti komputer, printer, dan ruang pelayanan yang masih ditemukan kendala terkait keterbatasan jumlah komputer, kerusakan printer, kekurangan kursi di ruang tunggu serta papan pengumuman atau informasi yang kadaluarsa serta ketiadaan selebaran banner tentang informasi program KK Barcode sehingga belum mendukung penyebaran informasi layanan secara menyeluruh.
2. **Keandalan (*Reliability*):** Pelayanan administrasi melalui KK Barcode belum sepenuhnya menunjukkan keandalan karena kelurahan hanya bertindak sebagai perantara yang tidak memiliki wewenang verifikasi data. Ketergantungan terhadap Dispendukcapil serta belum adanya pelatihan teknis khusus bagi staf menyebabkan pelayanan tidak sepenuhnya berjalan konsisten.
3. **Daya Tanggap (*Responsiveness*):** Staf pelayanan belum menunjukkan daya tanggap yang cekatan dalam merespon keluhan atau permasalahan bahkan mengabaikan warga pada saat antrean melunjak sehingga respons terhadap masyarakat yang datang untuk mengurus administrasi kependudukan tidak terkendali dengan baik.
4. **Jaminan dan Kepastian (*Assurance and Certainty*):** jaminan dan kepastian dalam pelayanan administrasi kependudukan melalui layanan KK Barcode di Kelurahan Karah, dapat disimpulkan bahwa meskipun pihak kelurahan telah berusaha menjaga keamanan data dan menjalankan prosedur pelayanan yang ada, belum adanya SOP khusus yang terstandarisasi menyebabkan kurangnya kepastian dalam prosedur pelayanan dan kurangnya transparansi mengenai status dokumen menunjukkan bahwa indikator kepastian belum sepenuhnya terpenuhi. Hal ini berisiko menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap layanan tersebut.
5. **Empati (*Empathy*):** Petugas belum sepenuhnya menunjukkan sikap empatik dalam bentuk komunikasi personal terutama bagi kelompok rentan seperti lansia atau warga

dengan keterbatasan digital karena kurangnya sistem pelayanan berbasis komunitas seperti pelayanan di RW dan keterbatasan penyebaran informasi menyebabkan sebagian masyarakat merasa kurang diperhatikan.

Saran

1. **Bukti Fisik:** Disarankan agar mengajukan penganggaran untuk pembelian kursi di ruang tunggu, penambahan komputer serta penggantian alat yang rusak seperti printer di ruang pelayanan di list permintaan barang kelurahan, serta perlu ditingkatkan pemanfaatan sarana informasi publik seperti papan pengumuman yang selalu terupdate sehingga informasi yang dicakup tidak kadaluarsa juga media cetak di lingkungan RW agar informasi tentang KK Barcode dapat menjangkau masyarakat yang tidak aktif di media sosial.
2. **Keandalan:** Disarankan agar staf kelurahan mendapatkan pelatihan teknis secara berkala terkait pengoperasian sistem KNG mengenai program KK Barcode di Kelurahan Karah Kota Surabaya yang terstandarisasi.
3. **Daya Tanggap:** Perlu dibuat sistem antrean elektronik atau pembagian jadwal pelayanan agar petugas dapat bekerja lebih fokus dan responsif dalam menangani permohonan masyarakat. Selain itu, peningkatan jumlah staf pelayanan perlu dipertimbangkan saat volume pengunjung tinggi.
4. **Jaminan dan Kepastian:** Disarankan untuk menyusun SOP khusus yang jelas dan terstandarisasi untuk memastikan konsistensi pelayanan Peningkatan transparansi, seperti menyediakan sistem pelacakan status dokumen yang mudah diakses oleh masyarakat, juga sangat penting untuk mengurangi ketidakpastian dan meningkatkan kepercayaan publik.
5. **Empati:** Kelurahan disarankan mengembangkan pelayanan berbasis komunitas, seperti membuka layanan di balai RW atau jemput bola untuk kelompok lansia dan warga sibuk. Selain itu, pelatihan komunikasi empatik bagi staf akan meningkatkan kualitas interaksi dengan warga dan mendorong partisipasi aktif masyarakat.

Referensi

- Cendana, G. A., & Oktariyanda, T. A. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Desa Jombok Kecamatan Ngoro Kabupaten Jombang. *Publika*, 1089–1100. <https://doi.org/10.26740/publika.v10n4.p1089-1100>
- Desmintari, D., & Aryani, L. (2022). Pengaruh Tata Kelola Pemerintahan, Indeks Pembangunan Manusia dan Total Productivity Terhadap Investasi Asing di Indonesia. *Jurnal Aplikasi Bisnis Dan Manajemen*, 8(2), 601–608. <https://doi.org/10.17358/jabm.8.2.601>
- Gati, R. A. (2022). *Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Elektronik di DPMPTSP Kota Bandung*. 4(1), 37–46.
- Haqq, M. F., & Umiyati, S. (2022). Efektivitas Program Layanan E-KLAMPID di Kecamatan Bulak Kota Surabaya. *Public Sphere Review*, 1(2), 22–28. <https://doi.org/10.30649/psr.v1i2.33>
- Karina et al. (2023). Vol . 13 , No . 1 , Januari 2023 , hal 94-103 PENGARUH KUALITAS PELAYANAN , PERSEPSI HARGA , DAN CITRA MEREK. 13(1), 94–103.
- Kotler, P. and Keller, Kevin L. 2016: Marketing Management, 15th Edition New Jersey:

Pearson Prentice Hall, Inc.

- Suandi, S. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten OKU Timur. *Journal PPS UNISTI*, 1(2), 13–22. <https://doi.org/10.48093/jiask.v1i2.8>
- Sugiyono, P. D. (2017). Metode penelitian bisnis: pendekatan kuantitatif, kualitatif, kombinasi, dan R&D. Penerbit CV. Alfabeta: Bandung, 225(87), 48-61.
- Sugiyono. (2020). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*.
- Tohopi, R., & Hulinggi, P. A. (2023). Penerapan E- Government Melalui Kebijakan Teknologi, Informasi dan Komunikasi Berbasis Website Desa di Kecamatan Lemito Kabupaten Pohuwato. *PUBLIKA : Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 9(1), 14–24. [https://doi.org/10.25299/jiap.2023.vol9\(1\).11130](https://doi.org/10.25299/jiap.2023.vol9(1).11130)