

## KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA MALANG

## QUALITY OF PUBLIC SERVICES IN THE POPULATION AND CIVIL REGISTRATION SERVICE OF MALANG CITY

**Hanif Kirana<sup>1</sup>, Prasetyo Isbandono<sup>2</sup>**

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

email : [hanif.21031@mhs.unesa.ac.id](mailto:hanif.21031@mhs.unesa.ac.id)

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

email: [prasetyoisbandono@unesa.ac.id](mailto:prasetyoisbandono@unesa.ac.id)

### Abstrak

Pemerintah memiliki tanggung jawab memberikan layanan prima kepada masyarakat, sebagaimana diamanatkan oleh Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Administrasi kependudukan menjadi krusial dalam memastikan legalitas, perlindungan, keakuratan data penduduk. Penelitian ini dalam menganalisis menggunakan teori Parasuraman (SERVQUAL) terdiri dari 5 dimensi. Metode penelitian yaitu kualitatif deskriptif. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dokumentasi. Teknik analisis data diterapkan melalui proses reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan masih ditemui permasalahan pelayanan seperti sebagian masyarakat masih belum memiliki dokumen adminduk secara lengkap. Berdasarkan (1) Bukti Fisik (*tangible*) fasilitas pendukung pelayanan belum memadai, termasuk belum adanya mesin antrian wireless untuk memudahkan pemohon memantau jalannya antrian (2) Keandalan (*reliability*) pegawai melakukan proses pengajuan dokumen sesuai SOP, namun jika sistem SIAK mengalami proxy maka harus ditunda terlebih dahulu (3) Daya tanggap (*responsiveness*) pegawai sudah merespon dan memberi pengarahan terkait kepengurusan dokumen, tetapi masih ada keluhan mengenai kinerjanya lama. Selain itu, informasi yang sudah disebarluaskan masih belum optimal (4) Jaminan (*assurance*) ketidakpastian waktu pengambilan dokumen yang sudah jadi apabila terjadi kendala pemeliharaan sistem (*maintenance*) (5) Empati (*empathy*) sikap pegawai ramah dalam menghadapi permintaan, kritik, dan saran yang diajukan masyarakat. Secara keseluruhan kualitas pelayanan di Disdukcapil Kota Malang sudah cukup baik, tetapi perlu peningkatan dalam efisiensi dan kecepatan pelayanan khususnya pegawai customer service untuk meningkatkan kepuasan masyarakat. Penelitian ini diharapkan memberikan masukan sebagai evaluasi meningkatkan kualitas pelayanan publik. Rekomendasi yang diberikan mencakup perbaikan fasilitas fisik, optimalisasi sistem antrian, pelatihan berkelanjutan bagi pegawai untuk meningkatkan profesionalisme dalam memberikan layanan publik sesuai perkembangan birokrasi dan teknologi.

**Kata kunci :** *Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan, Administrasi Kependudukan, Dinas Kependudukan & Pencatatan Sipil Kota Malang*

## Abstract

The government has the responsibility to provide excellent service to the community, as mandated by Law Number 25 of 2009 concerning Public Services. Population administration is crucial in ensuring the legality, protection, and accuracy of population data. This study analyzes using Parasuraman's theory (SERVQUAL) consisting of 5 dimensions. The research method is descriptive qualitative. Data were collected through observation, interviews, and documentation. Data analysis techniques were applied through the process of data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The results of the study showed that there were still service problems such as some people still did not have complete administrative documents. Based on (1) Physical Evidence (tangible) supporting service facilities were inadequate, including the absence of a wireless queue machine to make it easier for applicants to monitor the queue (2) Reliability of employees in carrying out the document submission process according to SOP, but if the SIAK system experiences a proxy, it must be postponed first (3) Responsiveness (responsiveness) employees have responded and provided direction regarding document management, but there are still complaints about their performance taking a long time. In addition, the information that has been disseminated is still not optimal (4) Assurance (assurance) uncertainty of the time to pick up finished documents if there are system maintenance problems (maintenance) (5) Empathy (empathy) friendly employee attitude in dealing with requests, criticisms, and suggestions submitted by the community. Overall, the quality of service at the Malang City Population and Civil Registry Office is quite good, but it needs to be improved in terms of efficiency and speed of service, especially for customer service employees, to increase public satisfaction. This study is expected to provide input as an evaluation to improve the quality of public services. The recommendations given include improving physical facilities, optimizing the queuing system, and continuous training for employees to improve professionalism in providing public services in accordance with bureaucratic and technological developments.

**Keywords:** *Public Services, Service Quality, Population Administration, Population and Civil Registration Service of Malang City*

## Pendahuluan

Memenuhi kebutuhan warga negara merupakan tanggung jawab pemerintah dalam upaya mewujudkan kesejahteraan bersama, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik menjelaskan bahwa negara wajib memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara melalui sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya sebuah penyelenggaraan pelayanan publik yang prima. Kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara tersebut yaitu pelayanan administratif jasa publik, dan barang publik. Pelayanan publik yaitu seluruh aktivitas yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, yang dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan oleh instansi penyelenggara pelayanan.

Menurut Ibrahim & Thawil dalam (Ibrahim, 2019) mengungkapkan bahwa Kualitas pelayanan publik kondisinya terus berubah yang melibatkan produk, jasa, sumber daya manusia, proses dan lingkungan, dimana mutu pelayanan dinilai saat pelayanan itu berlangsung. Pelayanan publik menjadi salah satu fokus utama dalam upaya Reformasi Birokrasi yang bertujuan untuk mewujudkan layanan prima dan sesuai dengan harapan masyarakat. Pemberian pelayanan publik oleh instansi pemerintah kepada masyarakat sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat dengan tujuan untuk mewujudkan kesejahteraan rakyat (Nuriyanto, 2016).

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang merupakan salah satu penyelenggara pelayanan administrasi kependudukan di wilayah provinsi Jawa Timur. Pelayanan administrasi kependudukan ini meliputi bidang pencatatan sipil dan pendaftaran penduduk. Pencatatan sipil meliputi pembuatan kutipan akta kematian, kutipan akta kelahiran, kutipan akta pernikahan & perceraian non muslim, pengesahan anak, pencatatan pengakuan anak, pencatatan perubahan dokumen kependudukan, dan pencatatan perubahan kewarganegaraan. Sedangkan Pendaftaran penduduk meliputi pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el), Kartu Identitas Anak (KIA), Kartu Keluarga (KK), dan surat pindah masuk/keluar (SKPWNI).

Perubahan demografi penduduk yang terus berkembang dipengaruhi oleh pertumbuhan jumlah penduduk karena komposisi demografis selalu berkaitan erat dengan dinamika kependudukan. Masyarakat diupayakan agar mau dan semakin sadar untuk melaporkan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam berbagai kejadian penting dan peristiwa kependudukan. Hal tersebut memberikan dampak dalam akurasi data kependudukan yang dibutuhkan untuk diakses oleh beberapa Kementerian/Lembaga, dan penyelenggara pelayanan publik lainnya.

Salah satu pelaksana penyelenggara pelayanan publik Disdukcapil Kota Malang dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan harapan masyarakat Kota Malang dan meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya tertib administrasi. Namun, fakta di lapangan ditemukan beberapa permasalahan yang berkaitan bisa mempengaruhi kualitas pelayanan administrasi kependudukan Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Malang. Berikut ini beberapa poin penting yang menjadi latar belakang kualitas pelayanan publik :

- a. Permasalahan pertama berkaitan dengan aspek sarana dan prasarana pelayanan di Disdukcapil Kota Malang masih ada kekurangannya yaitu belum ada sistem antrian wireless sehingga para pemohon yang menunggu antrian posisinya jauh dari jangkauan terkadang tidak mendengar suara ketika Customer Servis memanggil nomor antrian. Selain itu pemohon juga tidak bisa memantau jalannya nomor antrian yang sedang berlangsung. Di dalam ruangan dinas terpadu terdapat 7 customer servis yang mejanya berderet tanpa sekat sehingga jaraknya berdekatan. Disediakan juga play ground tempat bermain anak kecil, tetapi pada saat anak-anak bermain suaranya terdengar ramai sehingga bisa mengganggu konsentrasi CS dalam melayani pemohon. Kegiatan Pelayanan Dispendukcapil Kota Malang juga dilayani di Mall Pelayanan Publik (MPP) yang antriannya biasanya lebih ramai dibandingkan pelayanan di Kantor Terpadu Disdukcapil Kota Malang karena lokasi tempatnya lebih strategis dibandingkan kantor terpadu Disdukcapil yang terletak di Kecamatan Kedungkandang, posisinya lebih dekat dengan perbatasan Kabupaten Malang.
- b. Permasalahan kedua yaitu masih ada keluhan masyarakat terkait pelayanan di Disdukcapil Kota Malang mengenai proses pembuatan produk administrasi kependudukan seperti akta kelahiran, akta kematian, kartu keluarga, serta perbaikan kesalahan dokumen yang sudah jadi. Masih adanya pemohon dari kalangan masyarakat yang belum mengetahui persyaratan apa saja yang diperlukan untuk pengajuan permohonan kepengurusan administrasi kependudukan sehingga ketika persyaratan belum lengkap harus kembali pulang lagi. Selain itu, masyarakat Kota Malang masih awam dengan kepengurusan administrasi kependudukan secara online melalui website <https://siapel.malangkota.go.id/>.

Hal ini ditunjukkan dengan masyarakat yang kebingungan dengan cara pengisian formulir sehingga lebih memilih datang langsung mengurus ke kantor Disdukcapil. Terlihat pada gambar 2.1 ada keluhan dari masyarakat yang masih bingung mengenai persyaratan kepengurusan

Gambar 1.2 Keluhan Masyarakat di Google Review



berkas administrasi kependudukan sehingga tidak efisien waktu dan harus bolak balik untuk melengkapi berkas persyaratan tersebut. Belum optimalnya informasi yang diterima beberapa kalangan masyarakat mengenai produk, persyaratan, dan berapa lama waktu proses pembuatannya menunjukkan bahwa pihak disdukcapil Kota Malang dalam memberikan informasi kurang jelas dan tidak menyeluruh kepada masyarakat

- c. Permasalahan ketiga yaitu Pelayanan di Kantor Disdukcapil dinilai kurang cepat dan memakan waktu lebih dari 7 menit dalam melayani pemohon terutama kepengurusan produk pencatatan sipil (akta) dikarenakan pegawai customer servis jumlahnya hanya 4 bagian CS utama, 1 bagian arsiparis, dan 1 bagian perubahan data dokumen akta. Apabila jumlah antrian pemohon dalam satu hari banyak maka pegawai Customer Servis bisa kewalahan dalam menjalankan tugasnya. Pegawai Customer Servis setelah melayani pemohon selanjutnya melakukan proses verifikasi berkas pengajuan diharuskan scan data kemudian mengupload file dokumen terlebih dahulu. Dalam memproses input data dilanjutkan upload dokumen ke website SiapelTegas serta SIAK (Sistem Administrasi Kependudukan) membutuhkan waktu yang lama, padahal dalam sesi konsultasi pemohon saja sudah cukup memakan waktu.
- d. Permasalahan Keempat yaitu terkait jaminan kepuasan masyarakat pengguna jasa dan jaminan keamanan. Pelayanan di Kantor Disdukcapil Kota Malang sudah menentukan tenggang waktu yang dibutuhkan dalam memproses pembuatan produk administrasi kependudukan sesuai SOP. Namun, apabila terjadi kendala pemeliharaan sistem (maintenance) dari Direktorat Jenderal Kependudukan & Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri RI dan terdapat kendala server SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan) mengalami proxy yang cukup lama maka pengajuan tanda tangan elektronik Kepala Dinas tertunda sehingga membutuhkan perpanjangan waktu dalam memproses pengerjaan berkas pengajuan. Pihak Disdukcapil Kota Malang tidak bisa memberikan kepastian dalam aspek kejelasan waktu pemulihan layanan dan jaminan kelanjutan proses administrasi. Hal ini dapat menimbulkan ketidakpuasan masyarakat.

Dari berbagai pemaparan permasalahan yang telah diuraikan, diketahui bahwa Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Malang belum sepenuhnya memberikan layanan yang sesuai dengan harapan dan kebutuhan masyarakat. Administrasi kependudukan menjadi krusial dalam memastikan legalitas, perlindungan, dan keakuratan data penduduk Kota Malang. Oleh karena itu, peneliti merasa tertarik untuk mengkaji dan menganalisis mengenai “Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang.”

## Metode

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Pendekatan yang digunakan untuk memahami dan menggambarkan fenomena sosial dengan cara yang mendalam dan sistematis. Dengan fokus pada kualitas data dan makna, metode ini memberikan wawasan yang mendalam tentang kondisi sosial yang sedang diteliti, serta membantu peneliti untuk menggambarkan realitas secara akurat. Menurut (Creswell, 2017) penelitian kualitatif merupakan jenis penelitian yang berupaya mengeksplorasi dan memahami makna yang dibangun oleh individu atau kelompok berdasarkan permasalahan sosial yang mereka alami. 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, 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. Penelitian ini menggunakan teori kualitas pelayanan dari Parasuraman dalam (Hardiansyah, 2018) yang mengemukakan lima dimensi utama dalam menilai kualitas pelayanan, yaitu:

1) *Tangibles* (Bukti Fisik)

yaitu dimensi yang mengacu pada penampilan fisik fasilitas, peralatan, dan sarana pendukung lainnya yang dapat mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

2) *Reliability* (Kehandalan)

yaitu dimensi yang mengacu pada kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan dengan akurat dan konsisten.

3) *Responsiveness* (Daya Tanggap)

yaitu dimensi yang mengacu pada kesiapan dan kemampuan staff dalam memberikan bantuan serta merespons kebutuhan pengguna layanan secara cepat.

4) *Assurance* (Jaminan)

yaitu dimensi yang mampu menumbuhkan keyakinan dan kepercayaan pengguna layanan terhadap organisasi.

##### 5) *Empathy* (Empati)

yaitu dimensi ini mencakup pemberian perhatian yang bersifat personal kepada pengguna layanan. Mengacu pada kemampuan organisasi untuk memahami kebutuhan dan masalah pengguna layanan kemudian mengambil tindakan yang mengutamakan kepentingan mereka

## Hasil dan Pembahasan

Salah satu pendekatan yang banyak digunakan untuk menilai kualitas pelayanan adalah model Servqual yang dikembangkan oleh Parasuraman. Teori ini mengidentifikasi lima dimensi utama kualitas layanan. Kelima dimensi ini berfungsi untuk menilai sejauh mana layanan yang diberikan mampu memenuhi ekspektasi dan kebutuhan pengguna layanan. Teori Parasuraman digunakan sebagai landasan untuk menganalisis dan mengevaluasi kualitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang dengan tujuan untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan pelayanan serta memberikan rekomendasi perbaikan yang relevan. Pendekatan ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang komprehensif mengenai persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diterima serta sebagai dasar pengambilan kebijakan dalam peningkatan mutu pelayanan publik secara berkelanjutan

### 1. Bukti Fisik (Tangibles)

Bukti fisik (tangible) mengacu pada penampilan fisik fasilitas, peralatan, dan sarana pendukung lainnya yang dapat mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Dimensi ini berfungsi sebagai elemen visual yang pertama kali dilihat pengguna layanan sebelum mengevaluasi aspek layanan lainnya. Berdasarkan hasil penelitian di Disdukcapil Kota Malang, sarana dan prasarana fisik seperti komputer, aplikasi pelayanan (SIAK), jaringan internet, serta fasilitas lain untuk mendukung pelayanan telah disediakan dengan baik dan memadai. Menurut Bapak Kabid terkait mesin antrian wireless dianggap tidak terlalu diperlukan karena proses antrian yang ada sudah diarahkan langsung oleh petugas sambil melakukan konsultasi sehingga lebih efektif dan efisien. Hal ini mencerminkan bahwa Disdukcapil Kota Malang telah memenuhi aspek tangible sesuai dengan kriteria yang diusulkan teori Parasuraman yaitu memastikan bahwa tampilan fisik dan kelengkapan peralatan menjadi indikator kualitas pelayanan yang dapat langsung dirasakan masyarakat.

Mengenai penyediaan informasi pelayanan, Disdukcapil Kota Malang telah memasang banyak banner dan menyediakan informasi lengkap di website. Namun, karena banyaknya banner justru membuat masyarakat malas membaca. Dalam konteks pelayanan administrasi kependudukan ketersediaan informasi melalui banner, website, dan media sosial juga termasuk dalam dimensi tangible. Namun, efektivitas penyampaian informasi fisik seperti banner dianggap mulai menurun sesuai dengan pandangan (Suhadi *et al.*, 2022) yang menilai bahwa perkembangan kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan publik modern menuntut integrasi teknologi informasi untuk menjaga kualitas layanan. Jika dikaitkan lebih dalam dengan teori Parasuraman, tangible bukan hanya tentang ketersediaan tetapi juga tentang kualitas penampilan dan aktualisasi penggunaannya. Meskipun sarana telah memadai, kebutuhan untuk upgrade berkala merupakan hal yang penting sehingga harus terus diperbaharui mengikuti perkembangan teknologi.

Berdasarkan pengakuan dari pemohon sebagai pengguna layanan tersedianya elemen-elemen fisik seperti ruang tunggu yang nyaman, AC yang dingin, serta kebersihan ruang menunjukkan perhatian terhadap kenyamanan pelanggan sehingga dapat meningkatkan kepuasan. Hal ini sesuai dengan prinsip *tangible* yang menekankan pentingnya kualitas fisik yang dapat dirasakan langsung oleh pelanggan. Menurut (Sugiarto & Octaviana, 2021) menunjukkan bahwa dimensi *tangible* memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dalam sektor pelayanan publik. Fasilitas yang baik dan terawat dapat meningkatkan persepsi positif pelanggan terhadap kualitas layanan yang diberikan. Namun, beberapa pemohon juga mengungkapkan kekurangan yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan seperti tidak adanya mesin antrian wireless untuk memantau jalannya antrian karena dapat membuat pemohon kebingungan. Selain itu, kurangnya petunjuk arah yang jelas untuk menemukan loket juga menjadi masalah terutama bagi pemohon yang baru pertama kali mengunjungi. Meskipun fasilitas ruang tunggu sudah cukup baik, meja bantu untuk menulis tidak cukup dan kurangnya informasi visual mengenai antrian menunjukkan adanya kebutuhan untuk perbaikan pada aspek fisik lain yang dapat mendukung kenyamanan dan efisiensi pelayanan. Terkait hal penyediaan informasi, meskipun ada brosur dan papan informasi sebagian besar pemohon mengaku kurang memanfaatkannya karena lebih memilih bertanya langsung kepada petugas hal ini menunjukkan bahwa sarana informasi yang ada belum sepenuhnya efektif. Adapun mengenai kotak saran, mayoritas pemohon tidak mengetahui keberadaannya atau belum pernah menggunakannya yang menandakan bahwa fasilitas umpan balik pelanggan belum dioptimalkan dengan baik.

## 2. Keandalan (Reliability)

Dimensi keandalan (reliability) didefinisikan yaitu dimensi yang merujuk pada kemampuan suatu organisasi dalam menyajikan pelayanan secara tepat dan konsisten sejak awal, tanpa terjadi kesalahan, serta memenuhi tenggat waktu yang telah ditetapkan. Dimensi ini mencerminkan sejauh mana organisasi mampu memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur dan menghasilkan output yang dapat dipercaya. Keandalan menjadi kunci utama dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap layanan publik karena masyarakat menilai kualitas pelayanan dari sejauh mana janji layanan yang disampaikan benar-benar terealisasi tanpa adanya kesalahan.

Hasil investigasi yang dilakukan penulis bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang sudah melakukan inovasi pelayanan publik seperti layanan jemput bola dan event GISA, hal ini menunjukkan upaya nyata dalam meningkatkan aksesibilitas dan efisiensi pelayanan administrasi kependudukan. Jika dianalisis menggunakan teori Parasuraman pada dimensi keandalan (reliability) bahwa Disdukcapil Kota Malang berusaha untuk memberikan layanan yang mudah dan sesuai dengan janji layanan, seperti perekaman E-KTP, aktivasi IKD, pencetakan KIA, dan perubahan KK dalam satu hari (one day service). Keandalan ini tercermin dari adanya proses pelayanan yang cepat dan langsung jadi. Namun, faktanya masih banyak masyarakat kota Malang yang belum memiliki dokumen administrasi secara lengkap khususnya akta kelahiran, hal ini menunjukkan bahwa keandalan layanan tersebut belum sepenuhnya optimal. Artinya, meskipun layanan inovatif telah tersedia, keberhasilan dalam memastikan seluruh warga mendapatkan hak administrasi dasar belum sepenuhnya tercapai. Oleh karena itu, untuk meningkatkan dimensi keandalan, perlu ada penguatan strategi jemput bola yang lebih tepat sasaran kepada masyarakat yang rentan atau belum terlayani dengan baik.

Para pegawai baik yang bertugas di bagian *front office* maupun *back office*, menyampaikan bahwa prosedur pelayanan sudah dibuat sesuai peraturan yang berlaku dan persyaratan dokumen mudah dipenuhi oleh masyarakat. Para pegawai menyatakan bahwa kemudahan dalam memenuhi persyaratan administrasi sudah terjamin dengan SOP yang jelas. Selain itu adanya aplikasi IKD yang memungkinkan pemohon dapat mencetak dokumen secara mandiri di mesin ADM juga menambah keandalan layanan dengan mempercepat proses dan mengurangi beban antrian. Keandalan semakin tinggi ketika pelayanan publik ditunjang oleh sistem digitalisasi yang memperkecil risiko keterlambatan dan mempercepat respon layanan. Petugas Dispenduk di kelurahan yang membantu pelayanan juga menunjukkan upaya memperluas akses layanan.

Masyarakat sebagai pengguna layanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang merasakan tingkat kemudahan dalam mengurus dan memenuhi persyaratan pelayanan itu bervariasi tergantung berkas dokumen yang diurus. Secara umum pemohon menganggap prosesnya cukup mudah sesuai dengan SOP. Pegawai dinas dinilai memiliki pengetahuan dan keterampilan yang baik, komunikatif, serta bahasanya yang mudah dipahami oleh pemohon. Dimensi keandalan mengacu pada kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan konsisten. Dari tanggapan pemohon terlihat bahwa pegawai dinas sudah berusaha melayani dengan baik dan memberikan informasi yang akurat terkait persyaratan dan prosedur administrasi dengan formulir yang sudah ditentukan sesuai dengan peraturan, hal ini menunjukkan keandalan dalam aspek komunikasi dan penyampaian informasi sesuai dengan SOP yang berlaku.

Masyarakat sebagai pengguna layanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang merasakan tingkat kemudahan dalam mengurus dan memenuhi persyaratan pelayanan itu bervariasi tergantung berkas dokumen yang diurus. Secara umum pemohon menganggap prosesnya cukup mudah sesuai dengan SOP. Pegawai dinas dinilai memiliki pengetahuan dan keterampilan yang baik, komunikatif, serta bahasanya yang mudah dipahami oleh pemohon. Dimensi keandalan mengacu pada kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan konsisten. Dari tanggapan pemohon terlihat bahwa pegawai dinas sudah berusaha melayani dengan baik dan memberikan informasi yang akurat terkait persyaratan dan prosedur administrasi dengan formulir yang sudah ditentukan sesuai dengan peraturan, hal ini menunjukkan keandalan dalam aspek komunikasi dan penyampaian informasi sesuai dengan SOP yang berlaku.

### **3. Keandalan (Reliability)**

Pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang dalam penerapan dimensi Responsiviness sudah diupayakan secara optimal meskipun terdapat tantangan. Menurut bapak kepala bidang menyatakan bahwa setiap komplain atau masukan dari masyarakat ditindaklanjuti secara langsung baik melalui evaluasi internal, rotasi pegawai, maupun penyelesaian kasus dengan melibatkan pimpinan dinas jika diperlukan. Hal ini menunjukkan adanya kemauan untuk merespons keluhan masyarakat sesuai dengan prinsip daya tanggap yang menekankan kecepatan dan kesiapan. Namun, tantangan muncul ketika masyarakat kurang memahami prosedur atau terdapat kendala administratif, sehingga proses penyelesaian menjadi lebih lama dan masyarakat terkadang merasa dipersulit padahal petugas sedang melakukan verifikasi lebih lanjut terlebih dahulu. Tindakan tegas terhadap pemohon yang tidak kooperatif juga disebutkan sebagai bagian dari upaya edukasi agar proses pelayanan tetap berjalan sesuai aturan yang

berlaku. Respon Disdukcapil terhadap kritik dan saran juga sangat proaktif dengan menyelesaikan masalah pelayanan adminduk dan memberikan solusi agar tidak terjadi manipulasi dari pemohon. Semua ini mencerminkan bahwa Disdukcapil Kota Malang berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang cepat, tanggap, dan bertanggung jawab sesuai dengan dimensi daya tanggap dalam teori Parasuraman, yang sangat penting untuk menciptakan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Pegawai customer servis menunjukkan komitmen tinggi berupaya memberikan pelayanan yang cepat dan responsif dengan cara melayani langsung pemohon, memberikan arahan, dan mencari solusi atas masalah yang dihadapi. Meskipun dihadapkan pada situasi jumlah antrian yang banyak, tugas utamanya adalah melayani kebutuhan pemohon dengan memberikan saran dan prosedur yang jelas, serta mengarahkan pemohon jika dokumen tidak lengkap. Ketika menghadapi kendala permasalahan adminduk yang berat seperti pemohon yang membawa dokumen tidak lengkap atau kasus pemalsuan data, CS berupaya mencari solusi bersama atasan. Selain itu CS juga harus mengerjakan banyak tugas seperti membuka sesi konsultasi, pemindaian(scan) dokumen sekaligus input data pada server SIAK dan website SIAPEL-TEGAS dapat mengurangi fokus CS apabila jumlah antrian banyak karena kewalahan sehingga berpotensi menurunkan kecepatan respon. Hal ini sesuai dengan teori Parasuraman yang menyatakan bahwa daya tanggap memerlukan kesiapan dalam menangani kebutuhan pelanggan tanpa terhambat beban tugas lain. Keterbatasan sumber daya manusia dan beban tugas yang beragam menjadi kendala yang menghambat daya tanggap optimal. Hal ini menyebabkan petugas harus multitasking dan terkadang menunda pekerjaan administratif demi mengutamakan pelayanan langsung agar pemohon tetap kondusif. Usulan pemisahan tugas scan dokumen dari CS juga mencerminkan kebutuhan peningkatan daya tanggap agar pelayanan bisa lebih fokus dan efisien.

Pada aspek penanganan komplain, sebagian besar pemohon tidak mengalami langsung proses komplain, namun dari pengamatan mereka terhadap pemohon lain yang mengajukan komplain, petugas dinilai sabar, responsif, dan berusaha memberikan solusi. Hal ini sesuai dengan indikator daya tanggap menurut Parasuraman, yaitu pelayanan yang cepat, kerelaan membantu, serta kesiapan dan ketanggapan dalam menangani permintaan atau keluhan pelanggan. Respons positif terhadap sikap ramah, penjelasan yang detail dan mudah dipahami, serta kesediaan petugas untuk membantu menunjukkan implementasi dimensi daya tanggap yang baik.

Namun, adanya keluhan terkait lamanya waktu antrian mengindikasikan masih terdapat gap antara harapan dan persepsi masyarakat dalam hal kecepatan pelayanan secara keseluruhan. Menurut teori Parasuraman gap ini dapat mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat sehingga upaya perbaikan pada sistem antrian atau penambahan petugas dapat menjadi rekomendasi untuk meningkatkan kualitas daya tanggap pelayanan. Secara umum, persepsi masyarakat terhadap daya tanggap pegawai Dispendukcapil Kota Malang sudah cukup baik dan memenuhi indikator utama dalam dimensi daya tanggap, namun masih terdapat ruang perbaikan terutama pada aspek kecepatan pelayanan di luar interaksi langsung dengan petugas pelayanan yaitu pada sistem antrian.

#### 4. Jaminan (Assurance)

Dimensi ini menekankan pentingnya kredibilitas dan sikap profesional petugas dalam menciptakan rasa aman bagi penerima layanan sehingga pemohon merasa yakin bahwa pelayanan yang diterima akan sesuai dengan standar yang dijanjikan. Dimensi jaminan sangat berperan dalam membentuk persepsi positif terhadap kualitas pelayanan publik, terutama pada layanan yang bersifat administratif dan sensitif seperti dokumen kependudukan. Implementasi dimensi ini secara optimal dalam pelayanan publik akan memperkuat citra profesionalisme penyelenggara layanan dan meningkatkan kualitas pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat.

Berdasarkan pernyataan Kepala Bidang PIAK Disdukcapil Kota Malang, terlihat bahwa upaya pemenuhan dimensi ini telah dilakukan secara berlapis melalui penguatan sistem keamanan siber (firewall, antivirus), sertifikasi ISO 27001 (standar internasional keamanan informasi), serta koordinasi dengan Kominfo. Langkah-langkah tersebut menunjukkan komitmen Disdukcapil Kota Malang dalam memastikan keamanan data (security) sebagai bagian dari jaminan pelayanan. Namun, adanya pengakuan bahwa "keamanan harus berlapis-lapis" dan perlunya dukungan anggaran lebih besar mengindikasikan bahwa aspek jaminan ini masih bersifat dinamis dan memerlukan pembaruan terus-menerus untuk mengatasi ancaman siber yang semakin kompleks. Selain keamanan sistem digital, perhatian juga diberikan pada keamanan fisik dokumen yang berpotensi tercecer selama proses pelayanan. Solusinya dengan prosedur pemusnahan dokumen yang tidak lagi digunakan. Hal ini menunjukkan kesadaran dan tanggung jawab Disdukcapil Kota Malang dalam menjaga kerahasiaan data secara menyeluruh, bukan hanya pada aspek teknologi tetapi juga aspek manajemen dokumen.

Menurut pegawai yang berhadapan langsung dengan pemohon (Customer Service) maupun operator back office menunjukkan komitmen yang kuat untuk memenuhi standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan. Para pegawai menyatakan bahwa selama tidak ada kendala teknis seperti gangguan server atau jaringan, proses pelayanan berjalan tepat waktu sesuai SOP dengan durasi 3 hari untuk berkas tunggal sedangkan 5 hari untuk akta paket. Upaya komunikasi proaktif seperti menghubungi pemohon via WhatsApp saat berkas sudah siap dan pengiriman dokumen dengan barcode melalui email juga dilakukan untuk mempercepat dan mempermudah pengambilan dokumen. Sejalan dengan pendapat (Musenze and Mayende, 2021) bahwa jaminan pelayanan (assurance) sangat dipengaruhi oleh kejelasan prosedur, kecepatan respons dalam kondisi terbatas, dan komitmen terhadap SOP yang menekankan bahwa staff pelayanan mampu berkomunikasi dan menawarkan solusi alternatif saat terjadi kendala seperti gangguan jaringan atau kekurangan SDM dapat meningkatkan kepercayaan publik.

Pegawai Disdukcapil Kota Malang juga berupaya menjaga keamanan dan kerahasiaan data yang sudah memenuhi beberapa aspek dimensi jaminan. Pertama, kompetensi teknis ditunjukkan melalui penggunaan sistem terenkripsi (seperti penguncian folder dengan password) dan pembatasan akses data dalam SIAK hanya untuk operator tertentu, yang menunjukkan pemahaman teknis dalam mengamankan data. Keandalan prosedur juga tercermin dari prosedur penyimpanan berkas fisik yang dikumpulkan ke bagian arsip setiap hari, serta digitalisasi data melalui pemindaian untuk mencegah kehilangan atau penyalahgunaan, yang menciptakan standar operasional yang jelas.

Komitmen terhadap regulasi seperti pakta integritas dan Undang-Undang Perlindungan Data memperkuat jaminan hukum, sementara pembatasan akses komputer dengan password menunjukkan kesadaran akan tanggung jawab individu. persepsi pemohon mencerminkan pentingnya unsur kepercayaan dan keyakinan terhadap kemampuan petugas dan institusi dalam memberikan layanan yang aman dan tepat waktu. Mengenai tingkat keamanan kerahasiaan data, mayoritas pemohon merasa data mereka aman dan percaya pada pengelolaan internal Disdukcapil. Tetapi, ada sebagian yang merasa perlu diyakinkan lebih lanjut terkait keamanan data mengingat isu kebocoran data yang pernah muncul di media. Hal ini menunjukkan adanya kebutuhan untuk meningkatkan komunikasi dan sosialisasi tentang keamanan data kepada masyarakat agar kepercayaan publik semakin kuat.

## 5. Empati (Empathy)

Empati mencakup pemahaman mendalam terhadap kebutuhan, keinginan, dan permasalahan pengguna layanan serta kesungguhan pegawai dalam melayani dengan sikap ramah, sopan, dan tidak diskriminatif. Dalam konteks pelayanan publik, empati berarti pegawai mampu mendengarkan keluhan, memberikan perhatian individual serta menciptakan suasana pelayanan yang nyaman dan mudah diakses oleh semua lapisan masyarakat termasuk kelompok rentan. Dimensi ini sangat penting karena semakin baik tingkat empati yang dirasakan oleh masyarakat, maka kepuasan terhadap pelayanan juga akan meningkat.

Narasumber pegawai dari bagian *front office* hingga *back office* menunjukkan komitmen terhadap pelayanan tanpa diskriminasi ditandai dengan penggunaan sistem nomor antrian yang adil dan perlakuan yang konsisten terhadap masyarakat, baik itu pejabat, saudara, maupun teman, kecuali dalam kasus prioritas yang memang mandat dari pimpinan. aspek empati juga tercermin dalam bagaimana petugas membantu masyarakat yang mengalami kesulitan atau kebingungan. pegawai secara aktif memberikan pendampingan, panduan, dan penjelasan yang detail untuk memastikan pemohon memahami alur pelayanan. Beberapa pegawai bahkan menyarankan agar masyarakat membawa pendamping untuk mempermudah komunikasi, dan mendorong masyarakat untuk datang langsung agar tidak terpengaruh informasi yang salah dari pihak lain. Tindakan ini menunjukkan adanya kepedulian personal dan perhatian mendalam terhadap kenyamanan serta pemahaman pemohon yang menjadi inti dari dimensi empati. Sejalan dengan pendapat Lupiyoadi dalam (Hamid dkk, 2020) Mengungkapkan empati berarti menunjukkan perhatian yang sungguh-sungguh dan bersifat personal kepada pengguna layanan dengan berusaha memahami kebutuhan serta keinginan mereka secara mendalam. Namun, terdapat sedikit kelemahan dalam aspek fleksibilitas respons, dimana sebagian petugas cenderung hanya mengandalkan prosedur baku (seperti antrian) tidak adanya antrian prioritas bagi kelompok rentan (misalnya lansia atau disabilitas) yang mungkin membutuhkan pendekatan lebih adaptif.

Pendapat pemohon mengenai sikap pegawai Disdukcapil Kota Malang yang adil tanpa diskriminasi menunjukkan bahwa pelayanan diberikan secara merata dan sesuai dengan nomor antrian, tanpa memandang status atau hubungan pribadi. Hal ini mencerminkan dimensi empati dalam teori Parasuraman yang menekankan perhatian personal, kesetaraan, dan pemahaman terhadap kebutuhan pelanggan. Pemohon merasa bahwa pegawai melayani dengan sabar dan memenuhi standar, serta memberikan perlakuan yang sama kepada semua pemohon, yang menunjukkan kesungguhan pegawai

dalam memahami dan menghargai setiap individu tanpa pengecualian. Sebagian besar pemohon menyatakan tidak mengetahui bagaimana sikap pegawai terhadap kritik karena belum pernah menyampaikan kritik secara langsung, atau tidak diarahkan untuk memberikan saran. Meskipun disebutkan ada kotak saran dan loket pengaduan, pemohon mengaku tidak tahu penempatan atau fungsinya secara jelas. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan komunikasi antara penyedia layanan dan masyarakat, terutama dalam mengakomodasi suara publik sebagai bagian dari evaluasi pelayanan.

## **Penutup**

### **Simpulan**

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang telah disusun oleh penulis mengenai kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

#### **1. Bukti Fisik (Tangible)**

Dimensi tangible telah terpenuhi cukup baik ditunjukkan oleh ketersediaan sarana dan prasarana fisik seperti komputer, printer, jaringan internet, ruang tunggu nyaman, serta fasilitas penunjang lainnya yang memadai. Namun, masih terdapat beberapa kekurangan seperti ada kerusakan printer yang belum diganti, tidak adanya mesin antrian wireless, serta kurangnya petunjuk arah yang jelas, dan meja bantu untuk menulis tidak cukup sehingga berdampak pada efektivitas dan kenyamanan layanan. Penyediaan informasi melalui banner dan brosur belum sepenuhnya efektif karena masyarakat lebih banyak yang memilih bertanya langsung kepada pegawai. Selain itu, fasilitas seperti kotak saran belum dimanfaatkan secara optimal.

#### **2. Keandalan (Reliability)**

Disdukcapil Kota Malang telah berupaya memberikan pelayanan yang akurat, konsisten, dan sesuai dengan janji layanan. Salah satu upayanya melalui berbagai inovasi seperti layanan jemput bola dan event GISA secara one day service untuk meningkatkan capaian dokumen administrasi kependudukan. Dukungan sistem digital seperti website SIAPEL-TEGAS, aplikasi IKD, dan mesin ADM dapat meningkatkan efisiensi kegiatan pelayanan. SOP yang jelas serta kompetensi pegawai dalam memberikan informasi dan pelayanan juga menjadi faktor pendukung keandalan layanan. Namun, terdapat tantangan seperti sudah diadakannya inovasi layanan jemput bola tetapi ada warga Kota Malang yang belum memiliki dokumen secara lengkap karena minimnya kesadaran masyarakat mengurus dokumen sehingga menunjukkan bahwa keandalan layanan belum sepenuhnya optimal. Pegawai melakukan proses pengajuan dokumen sesuai SOP, namun jika sistem SIAK mengalami proxy maka harus ditunda terlebih dahulu.

#### **3. Daya tanggap (Responsiveness)**

Dimensi daya tanggap (responsiveness) pada pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang telah dijalankan dengan baik melalui kesiapan pegawai dalam merespon keluhan, memberikan informasi yang jelas, serta komitmen membantu secara langsung dan cepat. Sistem pengaduan yang tersedia baik

melalui kotak saran maupun melalui media digital juga mendukung pelayanan yang responsif. Namun, kendala seperti jumlah antrian yang banyak dan beban tugas yang beragam dapat menghambat kecepatan respon sehingga menyebabkan waktu tunggu yang cukup lama bagi pemohon. Selain itu, adanya keluhan dari masyarakat terkait ketidakpahaman pengisian formulir sehingga menyebabkan pegawai memakan waktu lama dalam menjelaskannya. Hal ini disebabkan karena penyebaran informasi yang disampaikan oleh Disdukcapil Kota Malang masih belum optimal dan kurangnya literasi dari pihak masyarakat.

#### **4. Jaminan (assurance)**

Telah diupayakan secara optimal melalui berbagai langkah strategis mulai dari penerapan standar operasional prosedur hingga penguatan sistem keamanan data baik secara digital maupun fisik. Upaya menjaga kepercayaan masyarakat diwujudkan melalui transparansi prosedur dan kepastian waktu pelayanan. Selain itu, komitmen terhadap perlindungan data dan keamanan informasi diperkuat sertifikasi ISO 27001 dan koordinasi lembaga seperti kominfo. Namun, terdapat tantangan berupa keterbatasan sumber daya manusia dan kebutuhan anggaran untuk pembaruan sistem keamanan guna mencegah ancaman siber yang berkembang. Sebagian masyarakat merasa perlu diyakinkan lebih lanjut mengenai keamanan data, mengindikasikan pentingnya peningkatan edukasi dan transparansi publik secara berkelanjutan. Selain itu, fakta di lapangan ditemui adanya keterlambatan layanan. Dalam situasi ini Disdukcapil Kota Malang tidak dapat memberikan kepastian waktu pemulihan layanan secara spesifik. Meskipun demikian, pihak Disdukcapil tetap menunjukkan tanggung jawab dengan menyampaikan pengumuman resmi permohonan maaf.

#### **5. Empati (Empathy)**

Pegawai telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam menerapkan prinsip empati sesuai teori Parasuraman yaitu dengan memberikan perhatian personal, sikap ramah, sopan, dan tidak diskriminatif. Sistem pelayanan yang adil seperti penggunaan nomor antrian yang konsisten dan perlakuan setara, mencerminkan upaya nyata dalam memahami dan memenuhi kebutuhan pemohon. Selain itu, pegawai juga aktif membantu dan mendampingi pemohon yang mengalami kesulitan. Hal ini menunjukkan kepedulian terhadap kenyamanan dan pemahaman. Namun, terdapat kekurangan dalam aspek fleksibilitas respons yaitu kurangnya perhatian khusus bagi kelompok rentan seperti lansia atau penyandang disabilitas yang seharusnya diberikan antrian prioritas. Selain itu, masih ditemukan kesenjangan komunikasi terkait mekanisme pengaduan dan kotak saran yang kurang diketahui masyarakat sehingga partisipasi publik dalam memberikan kritik dan saran belum optimal.

## Saran

Berdasarkan hasil penelitian penulis ditemukan adanya permasalahan di lapangan, maka dari itu saran diberikan oleh penulis dengan harapan upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kota Malang dapat terwujud. Berikut saran yang diberikan oleh penulis :

### 1. Bukti Fisik (Tangible)

Pertama, perlu dilakukan pemeliharaan sarana prasarana secara rutin, termasuk penggantian peralatan yang rusak apabila tidak bisa diperbaiki lagi dan peningkatan teknologi agar pelayanan tetap efisien serta sesuai perkembangan zaman. Selain itu, perlu adanya peningkatan dan penambahan fasilitas pendukung seperti mesin antrian wireless. Selanjutnya, perlu disediakan petunjuk arah loket dan perbaikan fasilitas pendukung lainnya seperti meja bantu untuk menulis agar kenyamanan dan efisiensi pelayanan semakin meningkat. Disdukcapil sebaiknya mengoptimalkan penyampaian informasi melalui media fisik maupun digital dengan cara yang lebih efektif dan menarik agar masyarakat lebih mudah mengakses dan memanfaatkan informasi yang disediakan. Penting untuk memperkuat mekanisme umpan balik dengan menempatkan kotak saran di lokasi strategis, mempromosikan saluran pengaduan melalui berbagai media, dan memberikan respon cepat terhadap setiap masukan masyarakat.

### 2. Keandalan (Reliability)

Saran yang dapat diberikan yaitu perlu adanya pendekatan yang lebih proaktif melalui program jemput bola yang tepat sasaran untuk menjangkau masyarakat rentan atau yang belum memiliki dokumen administrasi lengkap sehingga keandalan layanan dapat dirasakan secara merata oleh warga Kota Malang. Selain itu Disdukcapil Kota Malang perlu meningkatkan intensitas dan cakupan sosialisasi terkait pentingnya dokumen administrasi kependudukan, baik melalui media sosial, radio lokal, penyuluhan langsung ke masyarakat, maupun kolaborasi dengan kelurahan dan RT/RW. Perlu dilakukan peningkatan infrastruktur jaringan dan bekerja sama dengan tim teknis atau penyedia layanan IT untuk meminimalkan potensi gangguan sistem. Melakukan analisis catatan atau rekaman aktivitas yang terjadi saat pengguna mengakses server SIAK mengalami proxy (*log proxy server*) secara rutin untuk mengidentifikasi pola masalah yang bisa menjadi penyebab gangguan sehingga bisa diantisipasi dan diperbaiki.

### 3. Daya tanggap (Responsiveness)

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang melakukan peningkatan pada aspek daya tanggap dengan cara optimalisasi sistem antrian melalui penerapan teknologi digital seperti aplikasi mobile antrian dengan menerapkan sistem antrian online. Selain itu, perlu dilakukan pemisahan tugas administratif seperti pemindaian dokumen dari tugas pelayanan langsung agar petugas customer service dapat lebih fokus memberikan respon cepat dan solusi yang tepat kepada pemohon. Peningkatan kapasitas sumber daya manusia melalui pelatihan dan penambahan tenaga kerja juga penting untuk mengatasi beban kerja yang beragam dan memastikan pelayanan tetap sigap dan responsif.

Perlu disusun panduan layanan yang lebih sederhana, mudah dipahami, dan tersedia dalam berbagai format (cetak, digital, video tutorial). Hal ini dapat membantu masyarakat memahami alur dan persyaratan tanpa kebingungan untuk meningkatkan efisiensi dan konsistensi proses pelayanan.

#### 4. Jaminan (assurance)

Perlu dilakukan penambahan jumlah SDM khususnya operator serta petugas layanan CS untuk mengurangi beban kerja dan memastikan pelayanan tetap cepat dan konsisten meskipun terjadi peningkatan jumlah antrian. Hal ini akan mencegah keterlambatan dan menjaga kenyamanan kerja pegawai. Disdukcapil perlu terus memperbarui sistem keamanan siber dan meningkatkan pelatihan teknis bagi pegawai untuk mengantisipasi ancaman digital yang semakin kompleks dengan menambah jumlah anggaran. Penting untuk memperkuat sosialisasi dan transparansi terkait keamanan data kepada masyarakat, misalnya melalui informasi resmi di website, medsos, brosur. Langkah ini dapat meningkatkan kepercayaan publik terutama adanya kasus kebocoran data di media.

#### 5. Empati (Empathy)

Disdukcapil dapat menyelenggarakan pelatihan rutin bagi petugas untuk meningkatkan keterampilan komunikasi termasuk kemampuan mendengarkan aktif dan teknik penanganan keluhan dengan pendekatan personal secara lebih baik lagi. Perlu dilakukan pengembangan sistem antrian yang lebih inklusif dengan menyediakan jalur prioritas bagi kelompok rentan seperti lansia, penyandang disabilitas, dan ibu hamil, serta meningkatkan pendampingan khusus bagi pemohon yang membutuhkan bantuan lebih. Terakhir, optimalisasi fasilitas umpan balik seperti kotak saran perlu dilakukan untuk mendorong partisipasi masyarakat dalam menilai dan memberikan masukan terhadap kualitas pelayanan yang diterima, sehingga dapat digunakan sebagai dasar perbaikan berkelanjutan.

Peningkatan pada aspek daya tanggap dengan cara optimalisasi sistem antrian melalui penerapan teknologi digital seperti aplikasi mobile antrian :

#### Sistem Antrian Online

##### Tujuan :

- **Efisiensi Pelayanan:** Mempercepat proses antrean dan mengurangi waktu tunggu masyarakat.
- **Pengurangan Kerumunan:** Mencegah penumpukan antrean di kantor Disdukcapil, sesuai protokol kesehatan.
- **Transparansi:** Memberikan informasi yang jelas mengenai status antrean dan persyaratan dokumen.
- **Aksesibilitas:** Memudahkan masyarakat dari berbagai lokasi untuk mendaftar antrean tanpa harus datang langsung ke kantor.

#### **Keunggulan Sistem Antrian Online :**

- Tidak perlu antri panjang di lokasi
- Dapat memilih waktu layanan
- Dokumen bisa diunggah dari rumah
- QR Code mempercepat proses verifikasi
- Admin dapat mengatur kuota dengan fleksibel

#### **Fitur Utama Sistem Antrian Online :**

1. Pendaftaran akun pengguna
2. Pemilihan jenis layanan (KTP, KK, Akta Kelahiran, dll.)
3. Pemilihan tanggal dan waktu antrian
4. Upload dokumen persyaratan
5. Notifikasi via email/WhatsApp
6. Scan QR Code saat datang ke kantor
7. Dashboard admin untuk mengelola kuota & jadwal
8. Riwayat antrian & status layanan

#### **Alur Peengguna :**

1. Registrasi/Login
2. Pilih layanan → contoh: Pembuatan KTP-el
3. Pilih jadwal antrian yang tersedia
4. Upload berkas persyaratan sesuai dengan ketentuan
5. Terima e-tiket antrian (berisi QR code & detail waktu)
6. Datang ke kantor sesuai jadwal dan scan QR
7. Proses layanan dilakukan oleh petugas

#### **Referensi**

- Creswell, J. W. (2017) *Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif dan Campuran*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Hamid, R., Radji, D. L. and Ismail, Y. L. (2020) 'Pengaruh Empathy dan Responsiveness Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pelanggan', *Oikos Nomos: Jurnal Kajian Ekonomi dan Bisnis*, 13(1), pp. 27–38. doi: 10.37479/jkeb.v13i1.7105.
- Hardiansyah (2018) *Kualitas Pelayanan Publik (edisi revisi)*, Gava media. Yogyakarta.
- Ibrahim, M. (2019) 'TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN', 4(1), pp. 175–182.
- Musenze, I. A. and Mayende, T. S. (2021) 'Coordination and Quality Service Delivery in Service Organizations: Qualitative Investigation', *Journal of African Business*, 22(2), pp. 190–208. doi: 10.1080/15228916.2019.1699758.
- Nuriyanto (2016) 'Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Indonesia, Sudahkah Berlandaskan Konsep "Welfare State"?', *Jurnal Konstitusi*, 11(3), p. 428. doi: 10.31078/jk1132.
- Sugiarto, S. and Octaviana, V. (2021) 'Service Quality (SERVQUAL) Dimensions on Customer Satisfaction: Empirical Evidence from Bank Study', *Golden Ratio of Marketing and Applied Psychology of Business*, 1(2), pp. 93–106. doi: 10.52970/grmapb.v1i2.103.
- Suhadi *et al.* (2022) 'The relationship of the quality of health services tangible dimensions with patient satisfaction in the health services of the Lepo-Lepo Health Center Kendari City, Indonesia', *World Journal of Advanced Research and Reviews*, 15(1), pp. 701–707. doi: 10.30574/wjarr.2022.15.1.0747.