

**Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan (Studi tentang  
Pelayanan Pindah Masuk di Desa Kedayang Kecamatan Kebomas  
Kabupaten Gresik)**

***The Quality of Population Administration Services (A Study on Moving In  
Services in Kedayang Village, Kebomas District, Gresik Regency***

**Tazkya Sadiva Putri Dewata<sup>1</sup>, Yuni Lestari<sup>2</sup>**

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

email: [tazkya.21020@mhs.unesa.ac.id](mailto:tazkya.21020@mhs.unesa.ac.id)

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

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

**Abstrak**

Penelitian ini mengkaji tentang kualitas pelayanan administrasi kependudukan, khususnya layanan pindah masuk di Desa Kedayang, Kecamatan Kebomas, Kabupaten Gresik. Latar belakang masalah menunjukkan belum optimalnya pelayanan administrasi kependudukan di tingkat desa, di mana Desa Kedayang mengalami dinamika pertumbuhan penduduk tinggi namun dihadapkan pada persoalan seperti belum adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) baku, lambatnya proses pelayanan pindah masuk, ketidakpastian waktu penyelesaian dokumen, serta rendahnya profesionalisme petugas yang berdampak pada tingkat kepuasan masyarakat yang belum optimal. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara secara mendalam, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Desa Kedayang masih belum optimal. Aspek bukti fisik (tangibles) menyoroti ruang tunggu sempit dan minimnya kursi. Dalam aspek jaminan (assurance), petugas belum memberikan kepastian waktu penyelesaian dokumen. Aspek empati (empathy) menunjukkan kurangnya pemerataan sikap ramah dan responsif, sementara daya tanggap (responsiveness) perlu ditingkatkan karena seringnya ketidakhadiran petugas berkompeten. Meskipun demikian, aspek keandalan (reliability) pelayanan telah berjalan optimal, di mana petugas konsisten memberikan informasi dan persyaratan yang jelas. Berdasarkan temuan, penelitian ini menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Desa Kedayang belum sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat. Oleh karena itu, disarankan pemerintah desa melakukan perbaikan pada fasilitas fisik, menetapkan dan mengimplementasikan SOP yang jelas untuk kepastian prosedur dan waktu layanan, serta secara berkelanjutan meningkatkan profesionalisme dan empati petugas melalui program pelatihan dan evaluasi kinerja guna mencapai kepuasan publik yang lebih tinggi.

**Kata Kunci:** pelayanan publik, administrasi kependudukan, kualitas layanan, kepuasan masyarakat.

### **Abstract**

*This research examines the quality of population administration services, especially moving-in services in Kedanyang Village, Kebomas Sub-district, Gresik Regency. The background of the problem shows that population administration services at the village level are not optimal, where Kedanyang Village experiences high population growth dynamics but is faced with problems such as the absence of standardized Standard Operating Procedures (SOPs), the slow process of moving in, the uncertainty of document completion time, and the low professionalism of officers which has an impact on the level of community satisfaction that is not optimal. This research uses a descriptive qualitative approach, with data collection techniques through observation, in-depth interviews, and documentation. The results showed that the quality of population administration services in Kedanyang Village was still not optimal. The physical evidence aspect (tangibles) highlights the narrow waiting room and the lack of chairs. In the assurance aspect, officers have not provided certainty about the time for document completion. The empathy aspect shows a lack of equal distribution of friendly and responsive attitudes, while responsiveness needs to be improved due to the frequent absence of competent officers. However, the reliability aspect of the service has been running optimally, with officers consistently providing clear information and requirements. Based on the findings, this study concludes that the quality of service is not optimal.*

**Keywords:** *public services, population administration, service quality, community satisfaction*

### **Pendahuluan**

Pelayanan publik merupakan bagian integral dari pengabdian aparaturnegara kepada masyarakat yang menjadi indikator keberhasilan kepemimpinan pemerintah (Mohi & Mahmud, 2018). Di era globalisasi, masyarakat semakin kritis dan menuntut pelayanan yang cepat, transparan, dan berkualitas. Oleh karena itu, pemerintah dituntut untuk menyelenggarakan pelayanan yang tidak hanya sesuai aturan, tetapi juga mampu menjawab kebutuhan dan harapan publik secara optimal. Pelayanan yang tidak memenuhi harapan masyarakat berpotensi menurunkan kepercayaan terhadap kinerja birokrasi (Tjiptono dalam Rumangu, 2015). Menurut Gronroos (dalam Ratminto & Atik, 2005), pelayanan merupakan aktivitas tak berwujud yang muncul dari interaksi antara pemberi layanan dan penerima layanan guna menyelesaikan permasalahan masyarakat. Pelayanan publik juga didefinisikan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 sebagai aktivitas atau serangkaian proses yang memenuhi kebutuhan masyarakat dengan mengacu pada peraturan perundangundangan. Prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik meliputi kepastian hukum, kesamaan hak, partisipasi masyarakat, transparansi, akuntabilitas, serta kecepatan dan keterjangkauan layanan (Hayat, 2017; Isbandono & Pawestri, 2019).

Salah satu bentuk pelayanan dasar yang sangat penting adalah pelayanan administrasi kependudukan. Pelayanan ini merupakan hak setiap warga negara untuk memperoleh identitas hukum dan data kependudukan yang valid (Purba, Bakti, Sintaningrum, & Irawati, 2020). Administrasi kependudukan diatur dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013, memiliki pengertian serangkaian pengelolaan dokumen dan data kependudukan yang berkaitan dengan populasi seperti pendaftaran, memperbarui data, mengelola informasi data untuk meningkatkan layanan publik yang mencakup pencatatan peristiwa penting seperti kelahiran, kematian, perpindahan, dan perkawinan. Namun, berdasarkan data Ombudsman RI Jawa Timur (2022),

layanan administrasi kependudukan menempati peringkat tertinggi dalam pengaduan masyarakat, dengan total 631 laporan, yang mayoritas terkait penundaan berlarut, tidak diberikannya pelayanan, dan penyimpangan prosedur.

Berdasarkan data dari Dispendukcapil tahun 2024, Kabupaten Gresik memiliki jumlah penduduk sebanyak 1.327.497 jiwa, yang terdiri dari 667.540 laki-laki dan 659.957 perempuan. Populasi ini tersebar di 18 kecamatan, dengan konsentrasi tertinggi di beberapa wilayah, salah satunya yakni Kecamatan Kebomas sebanyak 115.078 jiwa. Pertumbuhan jumlah penduduk di Kabupaten Gresik dipengaruhi oleh empat faktor utama, yaitu angka kelahiran, angka kematian, perpindahan keluar daerah, serta kedatangan penduduk baru. Keempat komponen ini membentuk dinamika demografi yang aktif, di mana pada semester

II tahun 2024 tercatat laju pertumbuhan penduduk sebesar 1,77%. Angka tersebut mencerminkan kondisi wilayah yang mengalami mobilitas penduduk yang cukup tinggi, baik karena faktor ekonomi, pekerjaan, pendidikan, maupun karena pertumbuhan kawasan permukiman baru. Berdasarkan hal tersebut dispendukcapil membuat sebuah inovasi baru agar mempermudah masyarakat dalam melakukan pengurusan adminduk yakni dengan membuat sebuah website bernama POEDAK (Pelayanan Online Pendaftaran Administrasi Kependudukan) yang terhubung dengan seluruh desa/kelurahan dan kecamatan seluruh Kabupaten Gresik. Pengajuan dapat dilakukan online secara mandiri ataupun dengan dibantu petugas lewat website portal desa/kelurahan dan kecamatan.

Desa Kedanyang di Kecamatan Kebomas, Kabupaten Gresik, menjadi salah satu wilayah dengan tingkat mobilitas penduduk tinggi. Seiring dengan meningkatnya jumlah penduduk maka jumlah pemohon yang membutuhkan pelayanan adminduk pun juga meningkat. Data tahun 2024 menunjukkan bahwa pengajuan pindah masuk mendominasi layanan adminduk di desa ini. Namun, observasi awal menemukan berbagai kendala, seperti ketiadaan SOP, ketidakmampuan pegawai dalam memberikan kepastian waktu atau kejelasan hasil dari dokumen pengajuan pindah masuk, keterbatasan fasilitas pelayanan, serta sikap kurang profesional petugas. Hal ini berdampak pada ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji kualitas pelayanan administrasi kependudukan, khususnya pelayanan pindah masuk di Desa Kedanyang, Kecamatan Kebomas, Kabupaten Gresik.

## Metode

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Penelitian kualitatif bertujuan untuk memahami berbagai fenomena yang dialami oleh subjek penelitian, seperti perilaku, persepsi, motivasi, dan tindakan secara menyeluruh. Pendekatan ini dilakukan dengan mendeskripsikan temuan dalam bentuk kata-kata dan bahasa, sesuai dengan konteks alami di mana fenomena tersebut terjadi, serta menggunakan berbagai metode yang bersifat alamiah (Moleong, 2017). Sementara itu, kualitatif juga dapat dipahami sebagai suatu proses penyelidikan yang dilakukan secara naturalistik untuk menggali informasi secara mendalam terkait fenomena sosial yang berlangsung secara alami (Hendryadi, dkk., 2019). Teknik penentuan informan tersebut dinamakan dengan teknik purposive sampling, yaitu teknik pengambilan sampel yang

disesuaikan berdasarkan kriteria-kriteria tertentu yang ditetapkan berdasarkan tujuan penelitian. Selanjutnya untuk teknik pengambilan data dilakukan dengan observasi untuk melihat dan mengetahui situasi di lapangan secara langsung, lalu dilanjutkan dengan wawancara dengan pihak terkait dan diperkuat oleh dokumentasi untuk mendukung dan melengkapi data penelitian. Teknik pengumpulan data menurut Miles dan Huberman yang dikutip oleh Sugiyono (2016) yang terdiri dari tahap pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Penelitian ini menggunakan teori kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Zeithaml, Parasuraman & Berry (dalam Hardiansyah 2011) yang terdiri dari 5 dimensi yaitu :

- 1) *Tangible* (Bukti Fisik) pada indikator ini menganalisis sarana fisik penunjang pelayanan seperti kondisi ruang pelayanan, ruang tunggu, dan keberadaan tempat informasi.
- 2) *Reliability*, kemampuan dan keandalan pegawai dalam menyediakan pelayanan yang terpercaya.
- 3) *Responsiveness*, kemampuan petugas dalam melayani secara cepat dan tanggap.
- 4) *Assurance*, kesanggupan pegawai untuk membantu dan menyediakan kebutuhan yang dibutuhkan oleh masyarakat secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan dan kebutuhan konsumen.
- 5) *Emphaty*, kemampuan bersikap tegas akan tetapi penuh perhatian dari terhadap Masyarakat.

## Hasil dan Pembahasan

Pelayanan publik merupakan salah satu kebutuhan dasar masyarakat yang harus dipenuhi secara optimal. Oleh karena itu, birokrasi publik dituntut untuk senantiasa meningkatkan mutu pelayanan agar mampu memenuhi harapan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam konteks ini, pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah desa, seperti di Kantor Desa Kedayang, menjadi perhatian penting untuk terus diperbaiki dan ditingkatkan, khususnya pada pelayanan administrasi kependudukan di tengah tuntutan era modern yang menuntut efisiensi dan efektivitas. Upaya peningkatan kualitas pelayanan menjadi langkah strategis yang mendesak guna mewujudkan pelayanan yang lebih responsif, tepat sasaran, dan selaras dengan kebutuhan serta aspirasi masyarakat. Kualitas pelayanan publik dalam lingkup administrasi kependudukan dapat dinilai melalui berbagai aspek, berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Zeithaml, Parasuraman & Berry (dalam Hardiansyah 2011) yang terdiri dari 5 dimensi antara lain:

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

*Tangible* merupakan dimensi kualitas pelayanan yang berkaitan dengan bentuk fisik atau aspek nyata dari suatu layanan, seperti fasilitas pelayanan, peralatan penunjang pelayanan, serta penampilan personel, yang semuanya dapat dilihat secara langsung oleh pengguna layanan. Aspek bukti fisik (*tangible*) dalam pelayanan administrasi kependudukan di Desa Kedayang mencakup kualitas lingkungan pelayanan, kelengkapan sarana prasarana, dan penampilan personel yang menjadi elemen penting dalam menciptakan kenyamanan serta kepercayaan masyarakat terhadap layanan publik. Hasil penelitian

menunjukkan bahwa pemerintah Desa Kedayang selalu berusaha memberikan kenyamanan dalam proses pelayanan hal tersebut tercemin dari kebersihan yang dijaga dengan baik oleh seluruh pihak aparatur Desa Kedayang serta dilengkapi dengan beberapa fasilitas penunjang proses pelayanan ruang pelayanan telah dilengkapi dengan AC, kursi tunggu, meskipun demikian masih terdapat kekurangan seperti ruang yang sempit, jumlah kursi terbatas, dan ketiadaan media informasi seperti brosur atau pamflet juga menjadi kendala tersendiri bagi masyarakat dalam mengakses informasi secara mandiri. Selain itu, kelengkapan sarana dan prasarana perangkat keras yang digunakan sebagai penunjang sebuah pelayanan yang berkualitas. Pada konteks pelayanan pindah masuk di Desa Kedayang, terkait ketersediaan perangkat keras seperti komputer jaringan internet serta peralatan pendukung lainnya menjadi elemen penting yang menunjang kelancaran dan efisiensi pelayanan administrasi kependudukan khususnya pada pelayanan pindah masuk. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti, Pada ruang pelayanan kantor Desa Kedayang telah tersedia sarana dan prasarana penunjang perangkat keras seperti komputer, printer, scanner, dan mesin fotocopy telah tersedia dengan kondisi yang optimal, serta jaringan internet telah tersedia dalam kondisi baik, mendukung proses pelayanan digital secara daring. Di sisi lain, penampilan petugas pada proses pelayanan adminduk di Desa Kedayang petugas telah menunjukkan penampilan yang rapi dan sopan saat melayani masyarakat, sehingga memberikan kesan positif terhadap mutu layanan yang diberikan. Selain itu, petugas juga menggunakan atribut kerja yang sesuai dan seragam. Secara keseluruhan, meskipun pelayanan fisik di Desa Kedayang sudah cukup baik dan menunjang proses administrasi kependudukan, beberapa aspek seperti kapasitas ruang tunggu dan penyediaan informasi tertulis masih perlu ditingkatkan untuk mencapai pelayanan publik yang optimal. Sesuai dengan pendapat Moenir (2010), pelayanan yang baik tidak hanya diukur dari proses dan output, tetapi juga dari bagaimana pelayanan tersebut mampu memenuhi kebutuhan masyarakat secara menyeluruh, termasuk aspek kenyamanan dan ketersediaan informasi yang memadai.

## 2) Assurance (Jaminan)

Aspek jaminan dalam pelayanan administrasi kependudukan di Desa Kedayang mencakup tiga indikator utama, yaitu ketepatan waktu penyelesaian dokumen, kepastian biaya, dan legalitas dokumen. Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa terjadi ketidaksesuaian waktu antara hasil dokumen yang diterima dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Desa Kedayang, khususnya dalam pelayanan pindah masuk, belum memiliki standar pelayanan khusus terkait pelayanan pindah masuk. Kondisi ini menyebabkan petugas desa tidak dapat memberikan kepastian mengenai waktu penyelesaian dokumen kepada pemohon. Meskipun perangkat desa berupaya memberikan layanan yang cepat dan responsif, keterbatasan kewenangan karena seluruh proses pengajuan dilakukan melalui sistem online POEDAK milik Dispendukcapil menyebabkan waktu penyelesaian dokumen tidak dapat dipastikan dan seringkali melebihi standar yang ditetapkan, yaitu 60 menit, dengan realisasi di lapangan antara 5 hingga 10 hari. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, aspek transparansi dan kepastian biaya menjadi salah satu indikator penting yang mencerminkan kualitas pelayanan yang diberikan. Pada

transparansi biaya pada pelayanan pindah masuk telah diterapkan dengan baik, seluruh pelayanan diberikan secara gratis tanpa pungutan apa pun, sesuai arahan Bupati dan peraturan perundang-undangan. Sementara itu, jaminan legalitas juga dijalankan secara optimal, di mana seluruh dokumen kependudukan khususnya pindah masuk yaitu kartu keluarga yang diterbitkan telah ditandatangani secara elektronik oleh Kepala Dispendukcapil dan dilengkapi barcode verifikasi yang dapat diakses melalui laman resmi Kemendagri. Hal ini sesuai dengan pendapat Dwiyanto (2006) bahwa salah satu bentuk pelayanan publik yang berkualitas adalah ketika hasil layanan memiliki kepastian hukum dan dapat diverifikasi kebenarannya. Dengan demikian, meskipun terdapat kendala dalam aspek ketepatan waktu, pelayanan administrasi kependudukan di Desa Kedayang telah menunjukkan komitmen terhadap pelayanan yang bebas biaya, sah secara hukum, dan berupaya memenuhi kebutuhan masyarakat secara transparan dan akuntabel.

### 3) *Responsivness* (Daya Tanggap)

Daya tanggap petugas dalam pelayanan administrasi kependudukan khususnya pada pelayanan pindah masuk di Desa Kedayang dinilai cukup baik, ditandai dengan kesiapan petugas dalam merespons kebutuhan masyarakat, membantu proses pengisian formulir, dan memastikan kelengkapan dokumen, seperti yang diungkapkan oleh sebagian besar informan. ebagian besar warga menyatakan kepuasan terhadap sikap responsif petugas. Mereka menilai petugas tidak hanya cepat tanggap, tetapi juga telaten, seperti membantu mengisi formulir dan memeriksa dokumen dengan seksama. Ini mencerminkan kualitas pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Namun demikian, masih ditemukan ketidakkonsistenan dalam responsivitas yaitu terjadi keterlambatan pelayanan karena petugas yang biasa menangani tidak tersedia. Hal ini menunjukkan adanya kekurangan dalam kesiapan petugas yang dapat menghambat kelancaran layanan. Sebagaimana dijelaskan oleh Moenir (2006) yang menyatakan bahwa pelayanan yang baik harus diberikan secara sistematis dan tidak tergantung pada individu tertentu, melainkan merupakan bagian dari sistem kerja organisasi. Secara keseluruhan, pelayanan administrasi kependudukan di Desa Kedayang sudah menunjukkan indikator responsivitas yang baik, tetapi masih perlu peningkatan dalam hal pemerataan kualitas pelayanan, terutama terkait ketersediaan petugas yang kompeten di setiap waktu pelayanan.

### 4) *Reliabilty*(Keandalan)

Keandalan pelayanan administrasi kependudukan di Desa Kedayang, khususnya dalam pengurusan pindah masuk, berdasarkan hasil penelitian telah berjalan secara konsisten dan sesuai ketentuan yang berlaku. Petugas desa dinilai mampu memberikan informasi yang akurat dan memahami prosedur dengan baik, berkat pelatihan dan sosialisasi dari Dispendukcapil. Konsistensi dalam pemberian informasi persyaratan seperti SKPWNI, KTP-el, dan dokumen pendukung lainnya menunjukkan bahwa pelayanan dilakukan secara terstruktur dan profesional. Warga juga mengakui bahwa pelayanan diberikan dengan jelas, cepat, dan responsif, meskipun tetap mengacu pada regulasi yang ketat. Sesuai dengan Sedarmayanti (2009:113) menyatakan bahwa aparatur pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik harus mampu memberikan informasi yang aktual, akurat, dan sesuai

dengan standar operasional prosedur (SOP) agar masyarakat tidak mengalami kebingungan dalam mengakses layanan. Hal ini membuktikan bahwa indikator keandalan telah terpenuhi, mencerminkan pelayanan yang akurat, bebas kesalahan, serta mampu membangun kepercayaan masyarakat.

#### 5) *Emphaty* (Empati)

Aspek empati dalam pelayanan administrasi kependudukan di Desa Kedayang umumnya telah diterapkan dengan baik, terutama dalam hal keramahan, kesopanan, dan kepedulian petugas. Kepala desa dan staf pelayanan menekankan pentingnya prinsip 3S (Senyum, Sapa, Salam) untuk menciptakan pelayanan yang bersahabat dan komunikatif. Hal ini sejalan dengan pendapat Ratminto dan Winarsih (2005:7) yang menyebutkan bahwa pelayanan publik yang berkualitas harus memenuhi aspek kepedulian terhadap pengguna layanan, yang ditunjukkan melalui keramahan, kepekaan, dan kemampuan menyapa masyarakat dengan sikap menghargai. Hal ini didukung oleh pernyataan mayoritas warga yang merasa nyaman, tidak sungkan bertanya, dan terbantu dalam proses pelayanan karena sikap ramah dan sabar dari petugas. Namun, masih terdapat keluhan dari salah satu warga terkait sikap kurang ramah petugas di bagian luar pelayanan. Oleh karena itu, meskipun empati telah banyak diterapkan, diperlukan peningkatan konsistensi di seluruh lini pelayanan agar kualitas pelayanan yang humanis dan merata dapat terwujud sepenuhnya.

### Penutup Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai kualitas pelayanan pindah masuk di Desa Kedayang, Kecamatan Kebomas, Kabupaten Gresik berdasarkan lima dimensi yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml & Berry (1985) dalam Hardiansyah 2011, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

#### 1) Bukti Fisik (Tangible)

Sarana dan prasarana di Desa Kedayang cukup memadai dan menunjukkan kesiapan dalam melakukan pelayanan. Fasilitas ruang pelayanan telah dilengkapi pendingin udara, kursi tunggu, serta sarana penunjang seperti komputer, printer, scanner, dan koneksi internet yang memadai serta penampilan personel yang rapi dan sopan. Namun, masih terdapat beberapa kekurangan seperti terbatasnya kapasitas ruang tunggu dan minimnya media informasi, yang dapat berdampak pada kenyamanan dan partisipasi masyarakat dalam proses pelayanan.

#### 2) Jaminan (Assurance)

Desa Kedayang telah menunjukkan pemenuhan terhadap aspek jaminan kepastian biaya melalui penerapan pelayanan administrasi kependudukan yang sepenuhnya gratis tanpa

dipungut biaya serta jaminan legalitas yang secara resmi dan sah. Namun demikian, dalam hal jaminan kepastian waktu penyelesaian dokumen, masih ditemukan kendala berupa keterlambatan proses penyelesaian, yang mengindikasikan belum optimalnya pelayanan.

### 3) Daya Tanggap (Responsivness)

Respon petugas dalam memberikan pelayanan pengajuan pindah masuk di Desa Kedayang secara umum sudah berjalan dengan cukup baik, petugas menekankan kecepatan, ketepatan, dan kesigapan dalam merespons kebutuhan masyarakat, serta kesediaan membantu menyelesaikan masalah pelayanan secara langsung. Namun demikian, pelayanan yang diberikan belum sepenuhnya merata masih dibutuhkan peningkatan konsistensi penerapan pelayanan.

### 4) Keandalan

Keandalan petugas pelayanan administrasi kependudukan, khususnya dalam pengurusan pindah masuk di Desa Kedayang telah terlaksana dengan baik dan konsisten. Petugas pelayanan mampu menunjukkan kemampuan dalam memberikan informasi yang akurat, informatif, konsisten, serta sesuai prosedur.

### 5) Empati (Emphaty)

Empati petugas dalam melakukan pelayanan adminduk di Desa Kedayang secara umum telah berjalan dengan baik, petugas menerapkan prinsip 3S dan sikap sopan santun. Namun demikian, masih ditemukan keluhan dari salah satu warga yang menyatakan adanya sikap kurang ramah dari petugas di bagian luar pelayanan.

## Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut :

1. Untuk meningkatkan efektifitas pelayanan dari segi kenyamanan dan pemberian informasi maka perlu adanya penambahan kapasitas ruang tunggu dan jumlah kursi guna menghindari antrean di luar ruangan serta menyediakan media informasi seperti pamflet dan brosur agar masyarakat dapat memperoleh informasi secara mandiri.
2. Menyusun dan menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) khusus terkait pelayanan administrasi pindah masuk. Adanya SOP yang jelas akan membantu memberikan kepastian waktu pelayanan, memperjelas alur kerja petugas, serta meningkatkan akuntabilitas pelayanan kepada masyarakat. Serta perlu adanya koordinasi yang lebih intensif antar petugas desa dengan pihak Dispendukcapil karena proses verifikasi dan validasi dokumen berada di bawah kewenangan Dispendukcapil Kabupaten Gresik melalui sistem POEDAK, hal ini bertujuan untuk mempercepat alur penyelesaian dokumen serta mengurangi potensi keterlambatan yang dapat merugikan masyarakat.
3. Memperkuat sistem pelayanan yang lebih terstruktur dan tidak bergantung pada hanya salah satu individu tertentu dengan menyiapkan petugas cadangan yang memiliki



kompetensi setara serta memastikan adanya alur kerja pelayanan yang terdokumentasi dan mudah diakses oleh seluruh aparatur desa. Selain itu, penting untuk menerapkan sistem rotasi dengan pelatihan berkala bagi seluruh staf pelayanan agar kemampuan dan kesiapan mereka dalam merespons kebutuhan masyarakat merata dan konsisten.

4. Memberikan koordinasi dan pembinaan secara menyeluruh kepada seluruh petugas baik petugas pelayanan dan staf lainnya agar secara konsisten menerapkan prinsip 3S (Senyum, Sapa, Salam) dalam berinteraksi dengan masyarakat, guna menciptakan suasana pelayanan yang ramah, humanis, dan meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan publik.
5. Memberikan sosialisasi dan pelatihan kepada seluruh pegawai terkait syarat-syarat pengurusan administrasi kependudukan sehingga seluruh pegawai bisa memberikan informasi yang jelas, akurat, dan seragam kepada masyarakat dalam setiap proses pelayanan.

## Referensi

- Anugrah, P., Kustiawan, K., & Marliani, L. (2023). *Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Pananjung Kecamatan Pangandaran Kabupaten Pangandaran*. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 10(3).
- Firdasari, K. A., & Hardjati, S. (2023). *Optimalisasi masyarakat sadar administrasi kependudukan bagi warga pindah datang di Kelurahan Panjangjiwo*. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 9(19), 407–416.
- Hardianto, H. (2011). *Kualitas pelayanan publik: Konsep, dimensi, indikator dan implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Isbandono, P., & Pawastri, D. A. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan pada Perpustakaan di Badan Pusat Statistik Kota Surabaya. *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 4(1), 48.
- Kartika, D. F., & Oktariyanda, T. A. (2022). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Poedak (Pelayanan Online Pendaftaran Administrasi Kependudukan) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik. *Publika*, 245–260.
- Parasurama, A., Zeithaml, V.A., dan Berry, L.L. 1988. "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality." *Journal of Retailing*, Vol. 64 No. 1, hlm. 12–40.
- Siregar, A. Y., & Sudiarti, S. (2022). Analisis Kinerja Pegawai Kantor Desa Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat. *VISA: Journal of Vision and Ideas*, 3(1), 60–68.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kualitatif dan kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Surendry, S. P., & Sukmana, H. (2022). *Kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Desa Keboansikep, Kecamatan Gedangan, Kabupaten Sidoarjo*. *Musamus Journal of Public Administration*, 5(1), 43–55.

Wardani, I. R., Umiyati, S., & Arieffiani, D. (2020). KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM BIDANG ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN (Studi Pelayanan KTP-el dan KK di Kantor Kecamatan Wringinanom Kabupaten Gresik). *Aplikasi Administrasi: Media Analisa Masalah Administrasi*, 23(1)