

Kualitas Pelayanan Publik di Desa Sidorejo Kecamatan Krian Kabupaten Sidoarjo : Studi Kasus Pada Aplikasi Plavon

Quality of Public Services in Sidorejo Village Krian District Sidoarjo Regency : A Case Study on the Plavon Application

Inayah Ayu Rachmawati, Gading Gamputra

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

inayah.21077@mhs.unesa.ac.id

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

email: gadinggamputra@unesa.ac.id

Abstrak

Plavon (Pelayanan Via Online) merupakan suatu layanan yang dikembangkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo untuk mempermudah permohonan administrasi kependudukan secara online. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan publik di Desa Sidorejo, Kecamatan Krian, Kabupaten Sidoarjo : Studi Kasus Pada Aplikasi Plavon. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif, dimana data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan teori kualitas pelayanan berdasarkan Zeithml et al. (1990) dengan lima (5) Indikator yaitu (1) Tangibles (Berwujud) (2) Reliability (Kehandalan) (3) Responsiveness (Ketanggapan) (4) Assurance (Jaminan) (5) Empathy (Empati). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik melalui Aplikasi Plavon di Desa Sidorejo. Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik melalui Aplikasi Plavon di Desa Sidorejo tergolong cukup baik. Indikator berwujud seperti penampilan pegawai dan fasilitas fisik dinilai positif, meskipun kenyamanan tempat dan kemudahan proses layanan masih perlu ditingkatkan. Keandalan petugas cukup baik, namun standar pelayanan dan pemanfaatan aplikasi oleh masyarakat belum optimal karena keterbatasan digital. Ketanggapan terhadap keluhan baik, tetapi kecepatan layanan belum konsisten akibat kurangnya koordinasi dan berkas tidak lengkap. Jaminan biaya dinilai sangat baik karena seluruh layanan gratis, namun penyelesaian sering terlambat karena kendala teknis. Pegawai menunjukkan empati tinggi dengan penerapan prinsip 5S. Saran perbaikan mencakup peningkatan kenyamanan ruang, sosialisasi aplikasi, penguatan literasi digital, perbaikan jaringan, dan koordinasi antar instansi.

KataKunci: Kualitas, Pelayanan Publik, Aplikasi Plavon

Abstract

Plavon (Online Service) is a service developed by the Population and Civil Registration Office of Sidoarjo Regency to facilitate online population administration permits. This study aims to analyze the quality of public services in Sidorejo Village, Krian District, Sidoarjo Regency: A Case Study on the Plavon Application. The research method used is a qualitative descriptive method, where data is collected through interviews, observations, and documentation. This study uses the theory of service quality based on Zeithml et al. (1990) with five (5) indicators, namely (1) Tangibles (2) Reliability (3) Responsiveness (4) Assurance (5) Empathy (Empathy). The results of the study indicate that the quality of public services through the Plavon Application in Sidorejo Village. This study shows that the quality of public services through the Plavon Application in Sidorejo Village is quite good. Tangible indicators such as employee appearance and physical facilities are considered positive, although the comfort of the place and the ease of the service process still need to be improved. Staff reliability is quite good, but service standards and public use of the application are suboptimal due to digital limitations. Responsiveness to complaints is good, but service speed is inconsistent due to lack of coordination and incomplete documents. Cost assurance is considered very good because all services are free, but resolution is often delayed due to technical issues. Staff demonstrate high empathy and adhere to the 5S principles. Suggestions for improvement include increasing room comfort, socializing the application, strengthening digital literacy, improving the network, and coordinating between agencies.

Keywords: *Quality, Public Services, Plavon Application*

Pendahuluan

Pemerintah bertanggung jawab memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat di tingkat pusat maupun daerah, yang dikenal sebagai pelayanan publik. Menurut Sinambela dalam (Pasolong, 2019), pelayanan publik adalah kegiatan pemerintah yang ditujukan untuk memberikan kepuasan, meskipun tidak menghasilkan produk fisik. Subarsono dalam (Ramadhaniati, 2022) menyebut pelayanan publik sebagai kunci keberhasilan layanan jasa dan menjadi tolok ukur dalam kompetisi antar penyedia layanan. Kompetisi ini mendorong inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik agar lebih efektif dan menarik bagi masyarakat.

Pelayanan publik terus berkembang seiring tuntutan masyarakat dan perubahan pemerintahan. Namun, kualitasnya masih belum memuaskan. Masyarakat kerap merasa terpinggirkan dan diposisikan sebagai pihak yang melayani, bukan dilayani. Dalam prinsip *good governance*, pelayanan publik seharusnya memenuhi standar kualitas tanpa penyimpangan. Namun proses pelayanan masih dianggap rumit, lambat, mahal, dan melelahkan (Lestari & Santoso, 2022).

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menyatakan bahwa pelayanan publik adalah upaya penyelenggara negara dalam memenuhi kebutuhan masyarakat atas barang, jasa, dan layanan administratif sesuai peraturan yang berlaku. Pelayanan ini merupakan hak warga negara dan wajib dipenuhi oleh pemerintah. Pelayanan publik juga harus

mengikuti standar pelayanan sebagai acuan dalam memberikan layanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Menurut Permen PAN-RB No. 15 Tahun 2014, standar pelayanan publik adalah tolak ukur penyelenggaraan dan penilaian kualitas layanan sebagai bentuk kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat. Standar ini mencakup persyaratan, prosedur, waktu layanan, biaya, produk, serta penanganan pengaduan. Menurut Nugroho dan Abdul dalam (Mayasari & Budiantara, 2023) menyatakan bahwa standar ini juga menjadi pedoman wajib bagi penyedia dan pengguna layanan, serta dasar pengendalian dan evaluasi kinerja pelayanan. Permen PAN-RB No. 17 Tahun 2017 mendefinisikan pelayanan publik sebagai kegiatan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat atas barang, jasa, dan layanan administrasi sesuai peraturan yang berlaku (Lisnawati et al., 2022). Pelayanan administratif mencakup pencatatan, pengambilan keputusan, dokumentasi, dan menghasilkan dokumen seperti sertifikat tanah, IMB, KTP, akta kelahiran, dan akta kematian.

Peraturan Bupati Sidoarjo No. 54 Tahun 2016 mewajibkan pemerintah desa memberikan pelayanan sesuai tugas otonomi daerah. Kinerja pegawai desa membentuk birokrasi yang meningkatkan kualitas pelayanan dan melindungi warga dari penyalahgunaan wewenang. Kantor desa berperan penting sebagai pusat pelayanan dan administrasi, serta mencerminkan identitas desa. Pemerintah daerah berupaya membangun kantor desa yang layak untuk mendukung pelayanan yang nyaman dan efisien. Pengelolaan pemerintah desa harus mengikuti standar pelayanan dan SOP agar masyarakat merasa puas dengan layanan yang diberikan. Pegawai desa diharapkan memahami tugas dan fungsinya dengan baik.

Pegawai desa diharapkan memahami dengan benar dalam melaksanakan tugas dan fungsinya yang telah ditetapkan. Seperti halnya dengan Desa Sidorejo salah satu desa berada di Kabupaten Sidoarjo. Desa ini berada di wilayah Kecamatan Krian, Sidoarjo. Kantor Desa Sidorejo merupakan pusat administrasi yang menangani segala kegiatan masyarakat Desa Sidorejo yang berada di Jalan Raya Sidorejo No. 1, Sidorejo, Kecamatan Krian, Kabupaten Sidoarjo, Jawa Timur. Kantor desa ini terluas dan paling banyak penduduknya di Kecamatan Krian Kabupaten Sidoarjo. Jadwal operasional di Kantor Desa Sidorejo buka setiap hari Senin-Jumat dimulai pukul 07.30 - 15.00, untuk hari Sabtu dan Minggu kantor ini tutup. Akan tetapi terdapat kegiatan yang dilakukan di luar jam operasional seperti rapat, acara komunitas, dan lain sebagainya.

Pemerintah Desa Sidorejo menggunakan Aplikasi Plavon, layanan online berbasis web dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Sidoarjo, untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Aplikasi ini, yang mulai diakses sejak pandemi Covid-19, bertujuan mengurangi kerumunan dan mencegah praktik calo dalam pelayanan. Sesuai Surat Edaran Nomor 440/5720/438.1.1.3/2021, Plavon adalah layanan digital berbasis web dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Sidoarjo untuk mempercepat pelayanan administrasi kependudukan secara mandiri. Layanan ini dapat diakses mulai 6 April 2021 melalui <http://plavnsidoarjoka.go.id> di perangkat smartphone, laptop, dan komputer, meliputi dokumen seperti akta kelahiran, kematian, perkawinan, KTP, KK, dan surat keterangan.

Berdasarkan observasi awal terdapat beberapa permasalahan pada kualitas pelayanan publik, khususnya aspek bukti fisik (tangibles). Pelayanan dinilai cukup baik, namun ada beberapa kendala seperti penerangan ruang pelayanan yang minim, fasilitas komputer terbatas, tidak adanya papan SOP dan struktur organisasi, serta tidak adanya kotak pengaduan pelayanan. Reliability (Keadalan) adalah kemampuan organisasi memberikan pelayanan sesuai janji secara akurat dan terpercaya. Pelayanan di desa sudah tergolong cukup baik, namun masih adanya masyarakat yang memberikan data yang tidak sesuai sehingga harus bolak balik mengurus dokumen dan minimnya sosialisasi aplikasi pelayanan online (Plavon). Meski produk pelayanan tergolong baik, masih ada warga yang harus bolak-balik karena data tidak sesuai. Responsiveness (Ketanggapan) adalah kemampuan memberi pelayanan cepat dan jelas. Pelayanan di desa belum sepenuhnya optimal karena berhentinya sosialisasi melalui grup WhatsApp Rukun Warga (RW), sehingga menyebabkan masyarakat kesulitan dalam memahami persyaratan yang diperlukan dan cara mengakses dalam menggunakan layanan online. Selain itu adanya aparat yang kurang tanggap dan jelas dalam memberikan waktu penyelesaian pelayanan, tidak ada mekanisme pengaduan yang jelas dan mudah diakses. Assurance (Jaminan dan Kepastian) adalah pengetahuan, sikap sopan, dan kemampuan pegawai dalam membangun kepercayaan, namun masih adanya aparat yang belum menguasai teknologi sehingga tugas pelayanan dialihkan ke petugas lain.

Metode

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian kualitatif menurut Moleong (2005) dan Sahir (2021) bertujuan memahami fenomena yang dialami subjek melalui perilaku, persepsi, dan bahasa dalam konteks alami, serta menghasilkan analisis deskriptif. Metode ini dipilih untuk menggambarkan secara akurat dan sistematis kualitas pelayanan publik di Desa Sidorejo melalui studi kasus pada aplikasi Plavon. Dalam fokus penelitian ini penulis menggunakan teori Zeithaml et al. (1990) dalam (Hardiyansyah, 2018a, p. 153) Kualitas pelayanan publik dapat diukur dengan lima dimensi yaitu, *Tangible* (berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Empati* (Empathy). Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Hasil dan Pembahasan

Hasil yang didapatkan dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan Publik di Desa Sidorejo Kecamatan Krian Kabupaten Sidoarjo : Studi Kasus Pada Aplikasi Plavon berdasarkan 5 indikator menurut Zeithaml et al. (1990) dalam (Hardiyansyah, 2018a, p. 153) sebagai berikut:

1. *Tangible* (Berwujud)

Berwujud pada penelitian merupakan kemampuan penyelenggara layanan dalam menampilkan keberadaannya secara nyata kepada masyarakat sebagai pengguna layanan. Bentuk pelayanan tersebut tercermin melalui berbagai elemen seperti penampilan pegawai, kenyamanan tempat pelayanan, kemudahan proses pelayanan, kemudahan akses pelayanan, dan penggunaan alat bantu proses pelayanan oleh aparat Pemerintahan Desa Sidorejo dalam proses permohonan melalui Aplikasi Plavon. Pada aparat pelayanan di kantor Desa Sidorejo menunjukkan bahwa penampilan petugas sudah rapi, sopan, dan sesuai aturan. Hal ini menciptakan kesan positif dari masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Penampilan petugas yang profesional mencerminkan komitmen terhadap pelayanan berkualitas. Sesuai teori Zeithaml et al. (1990) dalam

(Hardiyansyah, 2018b, p. 153) dan pendapat Fandy Tjiptono dalam (Megawati, 2017). Penampilan yang baik tidak hanya membentuk citra positif organisasi, tetapi juga berkontribusi pada kepuasan pelanggan dan persepsi terhadap mutu layanan.

Kenyamanan tempat pelayanan di Kantor Desa Sidorejo dinilai cukup memadai, dengan tersedianya komputer, printer, internet, tempat duduk nyaman, area parkir luas, serta ruangan yang bersih dan tertata rapi. Hal ini memenuhi dimensi *tangibles* dalam kualitas pelayanan menurut Zeithaml Zeithaml et al.

(1990) dalam (Hardiyansyah, 2018b, p. 153) dan Tjiptono (1996) dalam (Birokrasi, 2016, p. 93). Namun masih terdapat kekurangan pada pencahayaan dan pengendalian kebisingan, terutama bagi lansia. Ini menunjukkan kantor belum sepenuhnya memenuhi prinsip tata ruang optimal menurut The Liang Gie dalam (Albani et al., 2025, p. 481), sehingga perlunya perbaikan agar kenyamanan ruang pelayanan semakin optimal.

Kemudahan proses pelayanan pada Aplikasi Plavon dapat mempermudah proses administrasi dengan dukungan operator dan fasilitas memadai, ini juga didukung oleh pernyataan Moenir dalam (Hardiansyah, 2011, p. 51). Namun masih ada kendala kurangnya pemahaman petugas, berkas kurang, dan proses tertunda menunggu tanda tangan, sehingga perlu pelatihan dan penyederhanaan prosedur. Kemudahan akses pelayanan pada aplikasi menyediakan informasi jelas, sosialisasi dan pemahaman masyarakat masih kurang, sehingga akses layanan belum optimal. Penyebaran informasi dan edukasi perlu ditingkatkan agar masyarakat dapat menggunakan aplikasi secara mandiri. Penggunaan alat bantu proses pelayanan pada aparat desa mampu menggunakan alat bantu seperti komputer dan printer dengan baik, mendukung pelayanan yang cepat dan tepat.

2. *Reliability* (Kehandalan)

Kehandalan dalam pelayanan mencakup beberapa aspek penting pertama yaitu kecermatan petugas pelayanan, kejelasan standar pelayanan, dan kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu ketika melayani permohonan melalui

Aplikasi plavon. Pada aparat Desa Sidorejo menunjukkan bahwa kecermatan petugas pelayanan cukup baik, terutama Kaur TU dan Operator Plavon, mampu menjelaskan alur layanan dengan jelas dan konsisten, sehingga masyarakat mudah memahami dan merasa terbantu. Mereka juga sigap menanggapi keluhan dan memeriksa kelengkapan dokumen dengan teliti dan ramah, mencerminkan profesionalisme. Menurut Zeithaml et al. (1990) dalam (Hardiyansyah, 2018b, p. 153), kecermatan ini terlihat dari kemampuan menyampaikan informasi akurat dan konsisten. Sedangkan menurut Gronroos dalam (Dr. Hamdan Firmansyah, 2022, p. 61), kualitas layanan terbagi menjadi kualitas teknis (hasil layanan) dan fungsional (proses interaksi). Kecermatan petugas berkontribusi pada kedua aspek tersebut, baik dalam menyelesaikan masalah dengan benar maupun cara berinteraksi dengan masyarakat. Meski kedua teori memiliki pendekatan berbeda, keduanya saling melengkapi dalam menjelaskan pentingnya kecermatan petugas untuk meningkatkan kualitas layanan desa.

Penelitian di Desa Sidorejo menunjukkan pegawai memahami tugas dan mampu menjelaskan layanan dengan baik, baik langsung maupun lewat WhatsApp, sehingga masyarakat merasa terbantu. Namun, menurut Zeithaml et al. (1990) dalam (Hardiyansyah, 2018b, p. 153), ada kesenjangan karena informasi dokumen sering terlambat dan masyarakat harus inisiatif bertanya. Sesuai teori De Vrege dalam (Hardiansyah, 2011, p. 69), komunikasi dua arah dan transparansi penting, tapi ketiadaan papan alur pelayanan dan standar fisik menghambat akses informasi. Kesimpulannya, standar pelayanan sudah cukup jelas dari sisi keandalan pegawai, tetapi implementasi belum optimal karena keterlambatan informasi dan kurangnya akses fisik terhadap standar layanan. Hal ini menyebabkan masyarakat sering datang tanpa dokumen lengkap, menurunkan efisiensi pelayanan.

Penelitian di Desa Sidorejo menunjukkan Operator Plavon mahir menggunakan komputer dan sistem digital, sehingga proses pelayanan internal berjalan lancar. Namun, menurut Zeithaml et al. (1990) dalam (Hardiyansyah, 2018b, p. 153), masih banyak masyarakat yang memilih layanan offline karena keterbatasan digital, usia, dan akses internet, sehingga layanan digital belum sepenuhnya dapat diandalkan oleh semua. Sesuai teori De Vrege dalam (Hardiansyah, 2011, p. 69), digitalisasi meningkatkan efisiensi dan transparansi, tetapi partisipasi masyarakat belum merata karena kendala teknis dan akses. Oleh karena itu, meski petugas handal, ada kesenjangan antara kemampuan internal dan kebutuhan masyarakat yang memerlukan perluasan akses dan dukungan teknologi.

3. Responsiveness (Ketanggapan)

Ketanggapan (Responsiveness) merupakan kemampuan memberikan pelayanan kepada pengunjung dengan cepat serta mendengar dan mengatasi keluhan pengunjung di Pemerintahan Desa Sidorejo. Indikator ketanggapan dalam penelitian ini ditentukan oleh beberapa aspek yaitu pegawai menanggapi masalah dan keluhan serta pegawai memberikan pelayanan yang cepat. Penelitian di Desa Sidorejo menunjukkan pegawai responsif dan terbuka dalam menangani keluhan Aplikasi Plavon, baik langsung maupun lewat WhatsApp, sesuai teori Zeithaml

dalam (Hardiyansyah, 2018b, p. 153) dan Tjiptono (1996) dalam (Birokrasi, 2016, p. 93), tentang manajemen keluhan yang efektif. Namun keluhan lebih banyak terkait ketidaktauhan masyarakat dalam menggunakan aplikasi, menunjukkan kurangnya sosialisasi terutama bagi lansia dan bagi yang tidak melek digital. Sehingga desa perlu meningkatkan sosialisasi dan pendampingan agar masyarakat lebih siap menggunakan layanan digital dan keluhan dapat berkurang.

Penelitian di Desa Sidorejo menunjukkan mayoritas masyarakat puas dengan kecepatan pelayanan, menandakan responsivitas yang baik sesuai teori Zeithaml dalam (Hardiyansyah, 2018b, p. 153) dan Supriyono (2003) dalam (Birokrasi, 2016, p. 96). Namun kecepatan layanan terkadang terhambat oleh berkas yang tidak lengkap dan koordinasi antar instansi yang kurang lancar. Meskipun birokrasi internal desa sudah efisien, pelayanan belum sepenuhnya terintegrasi dengan sistem yang lebih luas. Sehingga pemerintahan Desa Sidorejo perlu memperbaiki sosialisasi dokumen dan koordinasi antar instansi agar pelayanan cepat dapat berjalan dengan lancar dari awal hingga akhir.

4. Assurance (Jaminan)

Jaminan mencakup pada aspek jaminan tepat waktu layanan dan jaminan biaya layanan yang digunakan pada saat melakukan pelayanan permohonan melalui aplikasi Plavon. Penelitian menunjukkan bahwa Desa Sidorejo telah berupaya memberikan jaminan waktu pelayanan melalui estimasi awal dan sebagian masyarakat merasa puas karena layanan selesai tepat waktu. Namun jaminan ini belum konsisten karena kendala teknis dan ketergantungan pada instansi lain seperti Dispendukcapil. Hal ini menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap ketepatan waktu layanan. Sesuai teori Tjiptono (1996) dalam (Hardiansyah, 2011, p. 184), ketika janji layanan tidak terpenuhi kepuasan menurun. Sehingga pada Desa Sidorejo perlu meningkatkan koordinasi antar instansi, memperkuat sistem teknis, dan menyampaikan estimasi waktu secara lebih transparan untuk menjaga kepercayaan publik.

Penelitian menunjukkan bahwa jaminan biaya pada layanan Aplikasi Plavon di Desa Sidorejo bersifat gratis, mencerminkan komitmen terhadap pelayanan publik yang transparan. Namun masih ditemukan praktik pemberian uang secara sukarela yang menimbulkan keraguan masyarakat terhadap jaminan bebas biaya. Menurut Zeithaml dalam (Hardiyansyah, 2018b, p. 153) dan Dash (2016) dalam (Birokrasi, 2016, p. 96), hal ini menciptakan kesenjangan dalam transparansi dan akuntabilitas. Meskipun niatnya sukarela, praktik ini berisiko disalahartikan sebagai pungutan tidak resmi. Sehingga pada Desa Sidorejo perlu menegaskan kembali bahwa layanan benar-benar gratis, memberikan edukasi, dan memperkuat pengawasan agar kepercayaan publik tetap terjaga.

5. Empathy (Empati)

Pada penelitian ini empati mencakup pada aspek tidak bersikap diskriminatif yang berdasarkan dari komunikasi yang baik oleh petugas, serta sikap ramah, sopan dan santun yang diberikan oleh petugas pada saat melakukan

pelayanan permohonan melalui aplikasi Plavon. Penelitian menunjukkan bahwa pegawai Desa Sidorejo memberikan pelayanan yang ramah dan adil tanpa diskriminasi, dengan menerapkan prinsip 5S (senyum, salam, sapa, sopan, santun). Hal ini mencerminkan empati tinggi sebagaimana dijelaskan oleh Zeithaml dalam (Hardiyansyah, 2018b, p. 153) dan sesuai dengan prinsip kesetaraan dalam KEPMENPAN No.63/2003. Pegawai memperlakukan semua masyarakat secara setara, menciptakan suasana pelayanan yang nyaman dan inklusif. Sehingga Desa Sidorejo telah menerapkan pelayanan tanpa diskriminasi secara konsisten dan efektif, tanpa ditemukan kesenjangan antara teori dan praktik.

Penutup

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang tertera terkait dengan Kualitas Pelayanan Publik di Desa Sidorejo, Kecamatan Krian, Kabupaten Sidoarjo : Studi Kasus Pada Aplikasi Plavon dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. *Tangibles* (Berwujud)

Pelayanan publik di Desa Sidorejo melalui Aplikasi Plavon telah memenuhi sebagian besar aspek tangibles. Penampilan pegawai rapi dan profesional, fasilitas fisik memadai, serta kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu pelayanan dinilai baik. Namun masih ada kekurangan dalam kenyamanan ruang layanan, pemahaman petugas terhadap aplikasi, serta rendahnya sosialisasi dan pemahaman masyarakat terkait penggunaan Plavon.

2. *Reliability* (Keandalan)

Pelayanan publik di Desa Sidorejo dinilai andal dalam hal kecermatan petugas dan kemampuan mengoperasikan alat digital. Namun masih ada hambatan berupa keterlambatan informasi, ketiadaan papan alur pelayanan, serta keterbatasan masyarakat dalam mengakses layanan digital akibat faktor usia, digitalisasi, dan akses internet.

3. *Responsiveness* (Ketanggapan),

Pelayanan publik di Desa Sidorejo khususnya melalui Aplikasi Plavon telah memenuhi sebagian besar pada aspek responsiveness, seperti respons pegawai terhadap keluhan terkait Aplikasi Plavon sangat positif mereka terbuka, siap membantu dan memberikan arahan baik langsung maupun melalui WhatsApp. Selain itu kecepatan pelayanan secara internal juga sudah memuaskan sebagian besar masyarakat. Namun, terdapat beberapa tantangan seperti keluhan seringkali berasal dari kurangnya sosialisasi dan pemahaman masyarakat terutama bagi lansia dan yang tidak melek digital tentang penggunaan Aplikasi Plavon, kecepatan pelayanan belum konsisten karena terhambat oleh ketidaklengkapan berkas dari pemohon dan kurangnya koordinasi antar instansi untuk proses lanjutan di luar kendali desa

4. *Assurance* (Jaminan)

Pada indikator ini kualitas pelayanan publik menunjukkan hasil yang bervariasi, seperti jaminan waktu penyelesaian layanan masih belum optimal. Meskipun Desa Sidorejo telah berupaya memberikan informasi terkait estimasi waktu, keterlambatan masih sering terjadi karena ketergantungan pada instansi lain (Dispendukcapil) dan kendala teknis seperti jaringan atau sistem aplikasi. Hal ini mengakibatkan janji waktu tidak konsisten sehingga mengurangi kepercayaan masyarakat terhadap keandalan jaminan waktu. Selain itu pada jaminan biaya layanan melalui Aplikasi Plavon sudah sangat baik karena semua layanan administrasi kependudukan bersifat gratis.

5. *Empathy* (Empati),

Pada indikator *empathy* dalam kualitas pelayanan publik di Desa Sidorejo menunjukkan kinerja yang sangat baik. Hal ini terlihat dari komunikasi yang efektif oleh petugas yang mampu menciptakan suasana nyaman bagi pemohon. Penerapan prinsip 5S (senyum, salam, sapa, sopan dan santun) oleh seluruh aparatur desa secara konsisten serta tidak adanya perilaku diskriminatif terhadap masyarakat. Seluruh pemohon merasa nyaman, tidak takut, dan mendapatkan pelayanan secara adil tanpa memandang latar belakang. Sehingga menjelaskan bahwa pada indikator empati diterapkan dengan baik dan sesuai harapan masyarakat.

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka terdapat beberapa saran untuk Kualitas Pelayanan Publik di Desa Sidorejo Kecamatan Krian Kabupaten Sidoarjo : Studi Kasus Pada Aplikasi Plavon sebagai berikut :

1. *Tangibles* (Berwujud)

Dalam rangka memperbaiki pelayanan yang lebih baik pada dimensi berwujud Pemerintahan Desa Sidorejo sebaiknya meningkatkan pencahayaan dan mengurangi kebisingan di ruang pelayanan, memberikan pelatihan aplikasi Plavon kepada petugas, serta mempercepat proses tanda tangan kepala desa. Sosialisasi dan video panduan penggunaan Plavon juga perlu disediakan agar masyarakat lebih mudah memahami dan memanfaatkan layanan secara optimal.

2. *Reliability* (Keandalan)

Dalam rangka memperbaiki pelayanan yang lebih baik pada dimensi berwujud Pemerintahan Desa Sidorejo sebaiknya menyampaikan informasi layanan secara lengkap dan tepat waktu, menyediakan papan alur pelayanan, serta rutin sosialisasi standar pelayanan. Untuk meningkatkan akses Plavon, disarankan menyediakan Wi-Fi gratis, layanan pendampingan, dan pelatihan literasi digital, khususnya bagi masyarakat lansia atau yang kurang melek teknologi.

3. *Responsiveness* (Ketanggapan)

Dalam rangka memperbaiki pelayanan yang lebih baik pada dimensi berwujud Pemerintahan Desa Sidorejo sebaiknya meningkatkan sosialisasi dan edukasi Aplikasi Plavon, khususnya bagi masyarakat yang kurang melek digital, melalui pendampingan langsung dan panduan visual. Fokus juga pada pencegahan keluhan dengan memperjelas cara penggunaan dan persyaratan layanan. Selain itu, perkuat koordinasi antar instansi dan informasikan kelengkapan berkas sejak awal untuk mempercepat pelayanan.

4. *Assurance* (Jaminan)

Dalam rangka memperbaiki pelayanan yang lebih baik pada dimensi berwujud Pemerintahan Desa Sidorejo sebaiknya memperkuat sosialisasi bahwa layanan Aplikasi Plavon gratis tanpa pungutan biaya. Tingkatkan koordinasi dengan instansi terkait, terutama Dispendukcapil untuk percepat proses. Perbaiki kesiapan teknologi agar tidak terjadi keterlambatan, serta komunikasikan estimasi waktu layanan secara jelas dan realistis kepada masyarakat.

5. *Empathy* (Empati)

Pada indikator empati yang sudah sangat baik perlu dilakukannya untuk mempertahankan dan menjadikan budaya penerapan 5S serta sikap nondiskriminatif dalam setiap interaksi pelayanan, serta melibatkan masyarakat melalui survei kepuasan rutin untuk mendapatkan masukan.

Referensi

- Adawiyah, D. S., Takwim, R. I., & Daros, H. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Kelurahan Cibeureum Kota Cimahi. *Professional: Jurnal Komunikasi Dan Administrasi Publik*, 10(2), 739–744. <https://doi.org/10.37676/professional.v10i2.4498>
- Albani, A., Galax, V., & Jagat, P. (2025). JAUR Pengaruh Tata Ruang Kantor terhadap Kenyamanan Pegawai dan Nasabah di Kantor Bank PERMATA Jl . Panglima Sudirman Surabaya The Effect of Office Layout on Employee and Customer ' s Comfort at The Office of PERMATA Bank Jl . Panglima Sudirman Surabaya. 8(April), 480–490. <https://doi.org/10.31289/jaur.v8i2.14409>
- Birokrasi, M. R. (2016). *Pelayanan Publik*. In Jakarta: Nimas Ultima. https://www.academia.edu/download/37946841/20_artikel7.pdf
- Dr. Hamdan Firmansyah, dkk. (2022). PELAYANAN PUBLIK DI ERA TATANAN NORMAL BARU. https://www.researchgate.net/publication/358996078_Pelayanan_Publik_di_Era_Tatanan_Normal_Baru_BOOK_CHAPTER
- Haerana, H. (2022). Haerana, H., & Burhanuddin, B. (2022). Manajemen Pelayanan Publik Konseptual, Teoretis dan Faktual. <https://repository.penerbitwidina.com/id/publications/354713/manajemenpelayanann-publik-konseptual-teoretis-dan-faktual>
- Haerana, H., & Burhanuddin, B. (2022). Haerana, H., & Burhanuddin, B. (2022). Manajemen Pelayanan Publik Konseptual, Teoretis dan Faktual. <https://repository.penerbitwidina.com/id/publications/354713/manajemenpelayanann-publik-konseptual-teoretis-dan-faktual>
- Hajar, S. (2021). Pemerintahan desa dan kualitas pelayanan publik (Issue May 2021). <http://umsupress.umsu.ac.id>
- Handayani, T. D., & Rodiyah, I. (2024). Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi

- Kependudukan : Aplikasi Plavon Dukcapil di Pemerintah Desa Gempolsari. 6(1), 57–74.
- Hardani, Helmina Andriani, Jumari Ustiawaty, Evi Fatmi Utami, Ria Rahmatul Istiqomah, Roushandy Asri Fardani, Dhika Juliana Sukmana, N. H. A. (2020). Buku Metode Penelitian Kualitatif. In *Revista Brasileira de Linguística Aplicada* (Vol. 5, Issue 1).
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik* (edisi revisi). Gava Media, 53.
- Hardiyansyah, H. (2018a). Hardiyansyah, H. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media. <http://eprints.binadarma.ac.id/3820/>
- Hardiyansyah, H. (2018b). Hardiyansyah, H. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media.
- Harsono, B. (2019). Harsono, B. (2019). Analisis kualitas pelayanan publik pada kantor pelayanan terpadu satu pintu kecamatan Johar Baru kota administrasi Jakarta Pusat. *Public Administration Journal (PAJ)*, 3(1). *Public Administration Journal (PAJ)*, 3(1). <https://mail.journal.moestopo.ac.id/index.php/paj/article/view/777>
- Isbandono, P., & Pawastri, D. (2019). 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), 48-54. *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 4(1), 48–54. <https://doi.org/https://doi.org/10.26740/jpsi.v4n1.p48-54>
- Khoirunnisak, K., & Rodiyah, I. (2024). Khoirunnisak, K., & Rodiyah, I. (2024). Implementation of Web-Based Dukcapil Ceiling Program in Improving Population Administration Services. *Indonesian Journal of Public Policy Review*, 25(1), 1021070. *Indonesian Journal of Public Policy Review*, 25(1), 10–21070. <https://doi.org/https://doi.org/10.21070/ijppr.v25i1.1361>
- Kurnia, T., & Rosdiana, W. (2023). Kurnia, T., & Rosdiana, W. (2023). Analisis Kualitas Layanan Melalui E-Plavon (Pelayanan Via Online) Di Desa Trosobo, Kecamatan Taman, Kabupaten Sidoarjo. , 1(1), 42-54. *Jurnal Inovasi Administrasi Negara Terapan (Inovant)*, 1(1), 42–54. <https://journal.unesa.ac.id/index.php/innovant/article/view/25684>
- Lestari, R. A., & Santoso, A. (2022). Lestari, R. A., & Santoso, A. (2022). Pelayanan Publik Dalam Good Governance. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 2(1), 43-55. *Pelayanan Publik Dalam Good Governance*, 2(1), 43–55. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.30742/juispol.v2i1.2134>
- Lisnawati et al. (2022). Efektivitas kinerja aparatur desa dalam pelayanan publik kepada masyarakat di desa balongsari. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 8(3), 289–297. <https://doi.org/10.5281/zenodo.6470284>
- Lukman, S., & Suwanda, D. (2021). Lukman, S., & Suwanda, D. (2021). Penyusunan Standar Pelayanan Publik. <http://eprints.ipdn.ac.id/12041/>
- Malawat, S. H. (2022). Malawat, S. H. (2022). Buku Ajar Pengantar Administrasi Publik. [https://eprints.uniska-bjm.ac.id/13213/1/buku pengantar administrasi publik.pdf](https://eprints.uniska-bjm.ac.id/13213/1/buku%20pengantar%20administrasi%20publik.pdf)
- Marande, Y. (2020). Marande, Y. (2020). Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Gebangrejo Kecamatan Poso Kota Kabupaten Poso. *Jurnal Ilmiah Administratie*, 8(1), 33-39. *Jurnal Ilmiah Administratie*, 8(1), 33–39. <https://www.ojs.unsimar.ac.id/index.php/administratie/article/view/222>

- Maulidiah, S. (2014). Maulidiah, S. (2014). Pelayanan Publik, Pelayanan Terpadu Administrasi Kecamatan (PATEN).
- Mayasari, B., & Budiantara, M. (2023). Mayasari, B., & Budiantara, M. (2023). Penerapan Standar Pelayanan Publik di Desa Gesikan. *Sejahtera: Jurnal Inspirasi Mengabdikan Untuk Negeri*, 2(2), 43-59. Penerapan Standar Pelayanan Publik Di Desa Gesikan, 2(2), 43–59.
<https://doi.org/https://doi.org/10.58192/sejahtera.v2i2.701>
- Megawati, Y. (2017). Kualitas Pelayanan Terkait Dengan Kepuasan Konsumen Dalam Industri Jasa. *Business Management Journal*, 2(2), 1–11.
<https://doi.org/10.30813/bmj.v2i2.589>
- Nasution, A. (2023). Nasution, A. F. (2023). Metode penelitian kualitatif.
http://repository.uinsu.ac.id/19091/1/buku_metode_penelitian_kualitatif.Abdul_Fattah.pdf
- Nuridin, I. (2019). Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik). *Journal Artikel*, 20.
- Pasolong. (2019a). Teori Administrasi Publik. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 3(1), 10–27.
<https://medium.com/@arifwicaksanaa/pengertian-use-case-a7e576e1b6bf>
- Pasolong, H. (2019b). Pasolong, H. (2019). Teori administrasi publik. In *Teori administrasi publik* (p. 148). http://repository.poliupg.ac.id/id/eprint/48/1/Gabungan_lengkap_%28NXPowerLite_Copy%29.pdf
- Ramadhaniati, N. S. (2022). (2022). Ramadhaniati, N. S. (2022). Implementasi Pelayanan Publik Berbasis Digitalisasi Desa Mojomalang (Studi Kasus: Layanan Mandiri). *Jurnal Inovasi Penelitian*, 3(4), 5673-5678. Mplementasi Pelayanan Publik Berbasis Digitalisasi Desa Mojomalang (Studi Kasus: Layanan Mandiri), 3(4), 5673–5678. <https://doi.org/https://doi.org/10.47492/jip.v3i6.1942>
- Riani, N. K. (2021). Riani, N. K. (2021). Strategi peningkatan pelayanan publik. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(11), 2443-2452. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(11), 2443–2452.
<https://doi.org/https://dx.doi.org/10.47492/jip.v1i11.489>
- Rorong, S. G., Sambiran, S., & Sumampow, I. (2022). Rorong, S. G., Sambiran, S., & Sumampow, I. (2022). Kualitas Pelayanan Publik di Bandara Internasional Sam Ratulangi Manado. *GOVERNANCE*, 2(1). *GOVERNANCE*, 2(1).
<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/governance/article/view/37699>
- Sahir, S. (2021). Sahir, S. H. (2021). Metodologi penelitian. Penerbit KBM Indonesia.
<https://repository.uma.ac.id/jspui/handle/123456789/16455>
- Saputro, A., & Mulajaya, P. (2022). Saputro, A., & Mulajaya, P. (2022). Kualitas Pelayanan Administrasi Pada Bagian Tata Usaha Di Kantor Sekretariat Daerah Pemerintah Provinsi Jawa Tengah. *Jurnal Media Administrasi*, 7(1), 49-54. *Jurnal Media Administrasi*, 7(1), 49–54.
<https://doi.org/https://doi.org/10.56444/jma.v7i1.63>
- Sugiyono. (2020). Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D.
- Suryantoro, B., & Kusdyana, Y. (2020). Suryantoro, B., & Kusdyana, Y. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Politeknik Pelayaran Surabaya. *Jurnal Baruna Horizon*, 3(2), 223-229. *Jurnal Baruna Horizon*, 3(2), 223–229.
<https://doi.org/https://doi.org/10.52310/jbhorizon.v3i2.42>

- Wiranti, N. E., & Frinaldi, A. (2023). Meningkatkan Efisiensi Pelayanan Publik dengan Teknologi di Era Digital. *JIM: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Pendidikan Sejarah*, 8(2), 748–754. <http://jim.unsyiah.ac.id/sejarah/mm>
- Yollan Lokabora, M., & Fithriana, N. (2018). Inovasi Jemput Bola Administrasi Kependudukan (Jebol Anduk) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 7(3), 64–69. www.publikasi.unitri.ac.id