

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL DI MALL PELAYANAN PUBLIK
KABUPATEN LAMONGAN**

Toyiba Adella Fera Widodo ¹⁾, Deby Febriyan Eprilianto ²⁾

Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Negeri Surabaya

Correspondence

Email: toyiba.20094@mhs.unesa.ac.id ¹⁾

No. Telp:

debyeprilianto@unesa.ac.id ²⁾

Submitted 18 Oktober 2024

Accepted 21 Oktober 2024

Published 28 Oktober 2024

ABSTRAK

Pelayanan publik yang berkualitas merupakan kunci keberhasilan dari suatu negara mencapai kesejahteraan masyarakat sehingga perlu memperhatikan beberapa faktor dalam memperkuat kepercayaan masyarakat, meningkatkan kualitas hidup, dan mendukung kemajuan berkelanjutan. Disdukcapil di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Lamongan menyampaikan pelayanan administrasi kependudukan berkualitas, namun pada kenyataan di lapangan masyarakat mengeluhkan pelayanan yang diberikan Disdukcapil di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Lamongan. Permasalahan terkait ketepatan pelayanan, respon pegawai menghadapi keluhan yang kurang maksimal, ketepatan waktu dan informasi yang kurang bisa dijamin, serta kurangnya sarana prasarana dan kedisiplinan pegawai. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis Kualitas Pelayanan Publik Disdukcapil di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Lamongan. Fokus penelitian menurut Kotler dan Keller (2009) meliputi : Keandalan, Responsivitas, Jaminan, Empati, Wujud. Metode penelitian kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data dari wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis data yang digunakan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian penerapan kualitas pelayanan yang diberikan Disdukcapil di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Lamongan terlaksana baik determinan Responsivitas dan Empati, namun belum optimal pada determinan Keandalan yakni ketepatan pegawai memberikan pelayanan, Jaminan informasi pelayanan yang tidak konsisten, kurang memadainya sarana prasarana pelayanan serta kurang disiplinnya pegawai melaksanakan tugas dan fungsinya dari determinan Wujud. Berdasarkan hasil penelitian adapun saran diperlukannya peningkatan sumberdaya manusia berupa pelatihan pengembangan kompetensi, peninjauan ulang terkait konsistensi informasi pelayanan, pembaruan infrastruktur penunjang pelayanan, dan meningkatkan kedisiplinan pegawai dengan memberikan sanksi yang tegas.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan, Administrasi Kependudukan, Mall Pelayanan Publik.

ABSTRACT

Quality public services are the key to the success of a country in achieving social prosperity, so it is necessary to pay attention to several factors in strengthening public trust, improving the quality of life, and supporting sustainable progress. Disdukcapil at the Lamongan Regency Public Services Mall delivers quality population administration services, but in reality on the ground people complain about the services provided by Disdukcapil at the Lamongan Regency Public Services Mall. Problems related to accuracy of service, employee response to complaints that is less than optimal, timeliness and information that cannot be guaranteed, as well as lack of infrastructure and employee discipline. The aim of this research is to analyze the quality of Disdukcapil Public Services at the Lamongan Regency Public Service Mall. The research focus according to Kotler and Keller (2009) includes: Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangibility. Descriptive qualitative research method. Data collection techniques from interviews, observation and documentation. Data analysis used data collection, data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The results of research on the implementation of the quality of service provided by the Dukcapil Disdukcapil at the Lamongan Regency Public Service Mall were carried out both on the determinants of Responsiveness and Empathy, but not optimal on the determinants of Reliability, namely the accuracy of employees providing services, inconsistent guarantees of service information, inadequate service infrastructure and lack of discipline of employees in implementing them. duties and functions of the determinants of Being. Based on the research results, there are suggestions for increasing human resources in the form of competency development training, reviewing the consistency of service information, updating service supporting infrastructure, and increasing employee discipline by providing strict sanctions.

Keywords: Public Service, Service Quality, Population Administration, Public Service Mall.

PENDAHULUAN

Menurut Subarsono (dalam Tambayong, 2016) pelayanan publik merupakan produk dari birokrasi yang diterima oleh masyarakat, baik sebagai pengguna langsung maupun secara luas. Sebagai bagian dari fungsi pemerintahan, pelayanan publik memiliki peran penting dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Kesejahteraan masyarakat akan tercapai ketika kualitas pelayanan publik memiliki akses terhadap pelayanan publik secara adil dan mudah, pada akhirnya akan meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 di alinea keempat memiliki esensi terkait pemerintah bertanggungjawab atas kesejahteraan umum dan keadilan sosial bagi seluruh masyarakat Indonesia. Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayanan masyarakat dengan tujuan mewujudkan kesejahteraan masyarakat (Nuriyanto, 2016).

Pemerintah berkewajiban sepenuhnya melayani masyarakat untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasar dalam pelayanan publik. Karena pada dasarnya, tujuan dari adanya pelayanan publik adalah memberikan kepuasan kepada masyarakat (Siham dan Meirinawati, 2019). Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik telah ditetapkan beberapa Komponen Standar Pelayanan diantaranya yaitu, dasar hukum, persyaratan, sistem, mekanisme, prosedur, pelayanan, jangka waktu penyelesaian, biaya atau tarif, produk pelayanan, sarana prasarana, kompetensi pelaksana, pengawasa internal, penanganan pengaduan, jumlah pelaksana, jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan, jaminan keamanan pelayanan, dan evaluasi kinerja pelaksana. Komponen Standar Pelayanan Publik didesain untuk memberikan akses informasi secara luas kepada publik, sehingga masyarakat dimudahkan menjangkau pelayanan dasar yang mengarah kepada kesejahteraan masyarakat (Ediwijoyo, 2020).

Pemerintah Provinsi Jawa Timur berhasil meraih penghargaan dari Ombudsman Republik Indonesia dengan Predikan Kualitas Tinggi atas Kepatuhan Standar Pelayanan Publik Tahun 2022 (BPKAD Provinsi Jawa Timur, 2023). Penghargaan ini menunjukkan bahwa Pemerintah Provinsi Jawa Timur telah mengalami peningkatan yang signifikan dalam memenuhi standar pelayanan publik, sehingga menghasikan tingkat kepuasan masyarakat yang lebih baik. Namun hal ini berbanding terbalik dengan kenyataan bahwa masih ditemukan hal-hal belum sesuai dengan harapan masyarakat. Dilansir melalui beberapa penelitian terkait pelayanan publik menunjukkan bahwa kualitas pelayanan belum terlaksana secara optimal, ditemukan hambatan dan kendala yang menyebabkan kurang optimalnya kegiatan layanan (Muzayyin et al., 2023), (Radjikan dan Mahardikasari, 2023), (Salma & Nawangsari, 2022).

Dipertegas kembali dengan data banyaknya laporan dari masyarakat mengenai pelayanan publik yang disampaikan kepada Ombudsman Republik Indonesia. Kenaikan jumlah laporan masyarakat terkait pelayanan publik dinyatakan oleh Ombudsman Republik Indonesia terus bertambah, sampai dengan 4 Desember Tahun 2023 laporan menembus sejumlah 947 laporan masyarakat. Data kenaikan laporan masyarakat ditampilkan pada tabel dibawah sebagai berikut

Tabel 1. Kenaikan Jumlah Laporan Masyarakat di Jawa Timur Tahun 2020-2023

Tahun	Jumlah Laporan
2020	408
2021	436
2022	766
2023	947

Sumber: Diolah peneliti, Ombudsman Republik Indonesia 2022 (2024)

Berdasarkan data yang ditunjukkan pada tabel diatas, menggambarkan jumlah laporan masyarakat terkait penyelenggaraan pelayanan publik masih mengalami peningkatan setiap tahunnya. Terdapat beberapa penyebab kelonjokkan jumlah laporan penyelenggaraan pelayanan publik, seperti lambatnya proses pelayanan, kendala masyarakat yang tidak terselesaikan, dan kualitas sumber daya manusia kurang berkompeten menghambat pelaksanaan pelayanan publik sesuai harapan masyarakat. Beberapa permasalahan tersebut muncul menyangkut mutu dan kualitas pelayanan publik, menjadi pemicu jumlah laporan masyarakat perihal pelayanan publik melonjak disetiap tahunnya serta menghambat upaya peningkatan kualitas pelayanan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Administrasi Kependudukan adalah bagian sistem dari administrasi negara, memiliki peranan penting dalam pemerintahan dan pembangunan penyelenggaraan administrasi kependudukan (Purwanti dan Suharyadi, 2018). Pelaksanaan layanan administrasi kependudukan tidak dapat dipastikan berjalan sesuai dengan harapan penyelenggara dan masyarakat, karena pelayanan publik berjalan kurang optimal masih menjadi kendala masyarakat. Hal ini dibuktikan pada Substansi Laporan Administrasi Kependudukan menduduki nomor 3 dengan jumlah laporan paling tinggi, disajikan pada tabel sebagai berikut :

Tabel 1. Jumlah Laporan Berdasarkan Substansi Tahun 2022

No	Substansi Laporan	Jumlah Laporan
1	Agraria	1.301
2	Kepegawaian	827
3	Administrasi kependudukan	776
4	Pendidikan	764
5	Kepolisian	678
6	Pedesaan	553
7	Perhubungan dan infrastruktur	395
8	Hak sipil dan politik	336
9	Energi dan kelistrikan	276
10	Peradilan	249

Sumber: Diolah Peneliti, Laporan Tahunan Ombudsman 2022 (2024)

Berdasarkan tabel di atas diketahui kondisi Administrasi Kependudukan menduduki nomor 3 jumlah laporan terbanyak, hal ini terjadi akibat kelalaian sistem manajemen penyelenggara pelayanan publik yang berjalan tidak berkualitas untuk berfungsi secara efektif dan efisien pada umumnya disebut dengan maladministrasi. Maladministrasi sering terjadi di berbagai sektor instansi pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintahan Indonesia. Hal ini yang membuat masyarakat sebagai pengguna layanan publik semakin tidak nyaman dengan pelayanan yang diselenggarakan, sehingga hal tersebut memunculkan kepedulian masyarakat terhadap ketidakmaksimalan penyelenggaraan pelayanan publik (Kusuma dan Andikia, 2021).

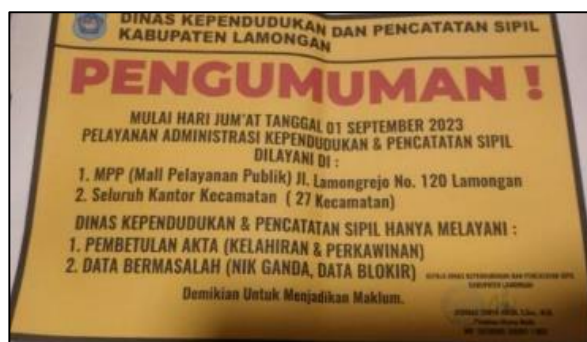
Kabupaten Lamongan merupakan salah satu Kabupaten dengan Predikat Pelayanan Publik Tingkat Kepatuhan Tinggi. Berdasarkan data, Kabupaten Lamongan berada di kedudukan zona hijau dengan peringkat ke-95 lingkup Nasional dan peringkat ke-9 di lingkup Provinsi Jawa Timur pada tahun 2021. Nilai kepatuhan pelayanan publik disajikan pada tabel debagai berikut :

Tabel 2. Nilai Kepatuhan Pelayanan Publik di Jawa Timur Tahun 2021

NO	KABUPATEN	NILAI KEPATUHAN	ZONASI
1.	Banyuwangi	96,75	Zona Hijau
2.	Bondowoso	94,29	Zona Hijau
3.	Lumajang	92,45	Zona Hijau
4.	Probolinggo	92,08	Zona Hijau
5.	Ponorogo	91,77	Zona Hijau
6.	Blitar	91,45	Zona Hijau
7.	Malang	87,29	Zona Hijau
8.	Surabaya	83,63	Zona Hijau
9.	Lamongan	83,13	Zona Hijau

Sumber: Ombudsman Perwakilan : Jawa Timur Republik Indonesia 2021 (2024)

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik di Kabupaten Lamongan mendapat apresiasi dari Ombudsman Republik Indonesia. Kabupaten Lamongan berhasil memenuhi standar kepatuhan pelayanan publik dengan predikat Zona Hijau, menduduki peringkat ke-9 dengan nilai kepatuhan sebesar 83,13. Pelaksanaan administrasi kependudukan di Kabupaten Lamongan dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Lamongan, yang berkomitmen menyediakan pelayanan yang efektif, efisien, dan berkualitas. Berdasarkan Surat Pemberitahuan Nomor 400.12.4.4/11/413.107/2023 tentang pemindahan Lokasi Pelayanan Administrasi Kependudukan, bahwa terhitung mulai Hari Jumat 1 September 2023 segala urusan yang menyangkut Layanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil masyarakat Kabupaten Lamongan akan dipusatkan di Mall Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Lamongan.



Gambar 1. Pengumuman Operasional Pelayanan

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan (2024)

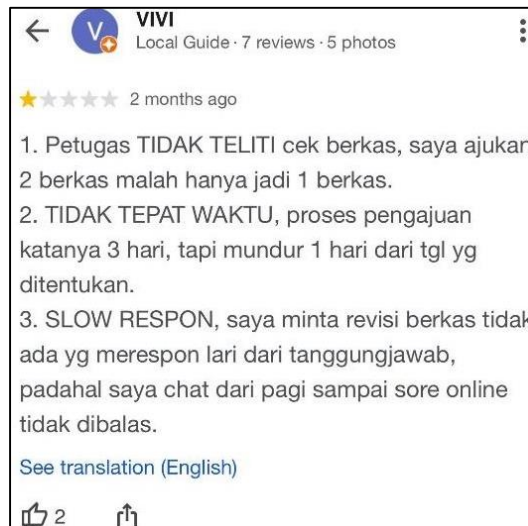
Meski pemberitahuan terkait operasional pelayanan telah disampaikan melalui poster pengumuman dan media sosial, kenyataannya masih ada sebagian masyarakat yang belum menerima informasi tersebut dengan baik. Seringkali masyarakat datang ke lokasi pelayanan yang salah dan informasi jam operasional pelayanan pada sosial media dikeluhkan tidak *valid* dengan kondisi di lapangan. Sehingga mengakibatkan ketidaknyamanan masyarakat atas hambatan akses pelayanan administrasi kependudukan, Disdukcapil MPP Kabupaten Lamongan belum memberikan pelayanan dengan jaminan sesuai dengan harapan dan keinginan masyarakat sebab informasi terkait operasional pelayanan belum tersosialisasikan dengan baik.

Keandalan memproses layanan berkaitan dengan ketelitian dan ketepatan pegawai saat melakukan *entry* data, untuk memastikan detail data benar mencegah terjadinya kesalahan yang berdampak pada profesionalisme pegawai. Akan tetapi pada kenyataan ketepatan petugas menjadi masalah, dokumen kependudukan diterima tidak sesuai dengan yang diajukan berdasarkan wawancara awal yang dilakukan peneliti diketahui keandalan pegawai masih menjadi masalah yang dirasakan masyarakat. Permasalahan petugas pelayanan kurang teliti memproses pelayanan, dokumen diajukan tidak selaras dengan dokumen yang diterima dapat dilihat dari hasil wawancara kepada masyarakat

“Untuk menyelesaikan KK butuh waktu 5 hari, karena kesalahan penulisan data. Saya mengajukan pecah KK, tetapi saat saya terima anak saya tertulis sebagai cucu. Saat saya minta bantuan diminta untuk mengajukan lagi besok, jadinya saya bolak-balik mba semoga kedepannya petugas bisa lebih teliti sebelum memberikan dokumen ke masyarakat.” (Wawancara pada 31 Mei 2024).

Kemudian sebagian masyarakat juga merasa interaksi pelayanan ditunjukkan kurang optimal. Ketidakpuasan layanan terdapat pada sikap petugas selama proses pelayanan berlangsung, terutama dalam penerapan pendekatan 3S (Senyum, Sapa dan Santun) tidak sesuai dengan komitmen pelayanan maupun harapan masyarakat. Kendala lainnya di lapangan juga dirasakan oleh masyarakat dengan disabilitas terhambat karena fasilitas penunjang pelayanan kurang memadai, sehingga akses pelayanan bagi masyarakat disabilitas terbatas.

Permasalahan lain dialami oleh masyarakat penerima layanan, bahwa pelayanan diberikan tidak teliti, tidak tepat waktu, serta respon petugas yang tidak bertanggung jawab menyebabkan pengalaman pelayanan kurang memuaskan. Menunjukkan keandalan dan responsivitas petugas belum maksimal, beberapa permasalahan tersebut dapat dilihat pada ulasan *Googlemaps* MPP Kabupaten Lamongan.



Gambar 2. Keluhan Masyarakat

Sumber: Vivi (2024)

Pemerintah dalam menjalankan fungsinya tidak terlepas dari harus adanya kualitas pelayanan publik yang harus diberikan dan juga dituntut untuk selalu memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat secara maksimal (Wilem et al., 2017). Karena kepuasan masyarakat menjadi indikator pengukuran keberhasilan pelayanan publik, maka pemerintah harus mampu menyediakan pelayanan berkualitas sesuai harapan masyarakat serta pemerintah mampu mengembangkan pelayanan publik secara maksimal dari segi kualitas.

Oleh karena itu, dengan komitmen pemerintah sebagai penyedia dan pelaksana pelayanan publik, perlu diwujudkan pelayanan yang berfokus pada kepuasan masyarakat dalam Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Disdukcapil MPP Kabupaten Lamongan. Melalui pelayanan yang berkualitas dan profesional, pemerintah dapat menciptakan rasa aman, memperkuat hubungan dengan masyarakat, serta mewujudkan pelayanan publik sesuai dengan harapan dan kebutuhan masyarakat. Dengan dasar tersebut, peneliti tertarik untuk mengkaji topik dengan judul “Kualitas Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Lamongan”.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang berpegang pada realitas sosial, bersifat ilmiah, dan terjadi di lingkup masyarakat. Sementara jenis penelitian deskriptif pada penelitian ini dimaksudkan dengan mendeskripsikan Kualitas Pelayanan Publik Disdukcapil di MPP Kabupaten Lamongan melalui proses analisis dari sebuah fenomena, peristiwa, kegiatan pelayanan serta sikap dari individu maupun kelompok. Adapun lokasi dilakukannya penelitian ini adalah di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil pada Mall Pelayanan Publik Kabupaten Lamongan.

Dalam fokus penelitian ini peneliti menggunakan teori menurut Kotler dan Keller dengan 5 (lima) determinan Kualitas Jasa (2009), determinan tersebut mencakup pada Keandalan, Responsivitas, Jaminan, Empati, dan Wujud. Pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Adapun informan dalam penelitian ini berjumlah 10 informan yang dipilih berdasarkan mereka yang memenuhi kriteria sebagai berikut:

- a. Mereka sudah cukup lama dan intensif menyatu dalam kegiatan atau bidang yang menjadi kajian penelitian
- b. Mereka terlibat penuh dalam bidang atau kegiatan tersebut; dan
- c. Mereka memiliki waktu cukup untuk dimintai informasi.

Sementara teknik analisis data yang akan digunakan pada penelitian ini adalah dengan melakukan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hal ini bertujuan untuk menyajikan narasi secara luas dan mendalam mengenai fenomena yang sedang diteliti.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Kualitas pelayanan publik adalah ketersediaan layanan bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat dengan cara yang efisien, efektif, dan memuaskan. Hal ini mencerminkan sejauh mana pelayanan yang diberikan memenuhi harapan penerima layanan. Penerapan kualitas ini menunjukkan seberapa baik pemerintah menjalankan tugasnya dalam melayani masyarakat, sehingga kerjasama antara pemerintah sebagai penyedia layanan, masyarakat sebagai pengguna, dan pihak pendukung sangat penting.

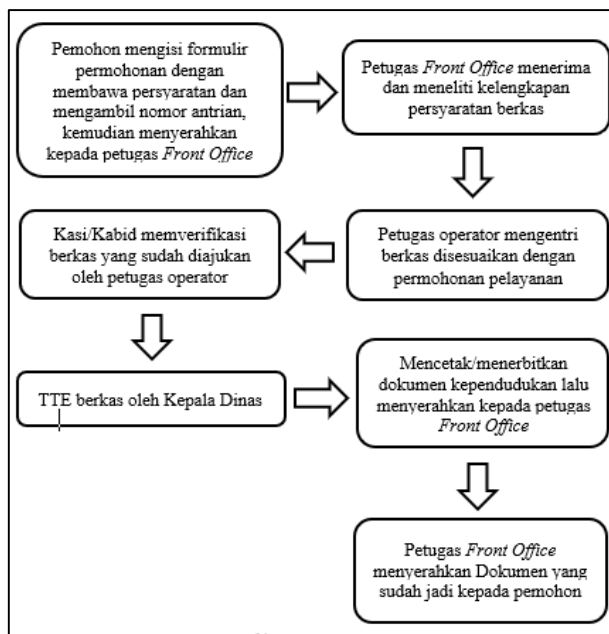
Disdukcapil MPP Kabupaten Lamongan memiliki peran vital dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat. Penting untuk menganalisis kualitas pelayanan untuk menilai efektivitas dan efisiensi layanan. Penelitian ini menggunakan determinan kualitas jasa yang dikemukakan oleh Kotler dan Keller, yaitu keandalan, responsivitas, jaminan, empati, dan wujud sebagai acuan untuk menilai kualitas pelayanan publik di Dinas tersebut. Adapun detail penjelasan pada masing-masing determinan kualitas jasa yakni sebagai berikut :

1. Keandalan

Berdasarkan pengumpulan data melalui wawancara, observasi dan dokumensi yang telah dilakukan oleh peneliti, didapatkan bahwa pada keandalan memiliki peran mendasar dalam terselenggaranya kualitas pelayanan yang akurat dan terpercaya.

Keandalan dianalisis menjadi 3 yaitu kecermatan petugas melayani masyarakat dianalisis melalui pemahaman Standar Operational Prosedur (SOP), memiliki standar pelayanan yang jelas, dan keterampilan petugas pelayanan.

Pelaksanaan pelayanan di Disdukcapil MPP Kabupaten Lamongan telah dijalankan berdasarkan SOP yang telah ditetapkan, setiap tahapan pelayanan mengikut alur dan panduan secara *step by step* yang sudah diatur pada Surat Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan Nomor 188/22.12/KEP/413.107/2022 tentang Standar Operational Prosedur (SOP). Adapun mekanisme SOP pelayanan administrasi sebagai berikut:



Gambar 3. Bagan Mekanisme Pelayanan Administrasi Kependudukan

Sumber: Diolah peneliti, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan 2022 (2024)

Petugas pelayanan melaksanakan pelayanan sesuai dengan mekanisme dalam SOP. Namun, pemahaman dasar mengenai SOP belum dijabarkan secara menyeluruh, sehingga pelaksanaan layanan masih bergantung pada pemahaman SOP oleh masing-masing individu. Akibatnya, masih menjadi keluhan masyarakat atas kesalahan dalam penulisan data pemohon tidak sesuai dengan informasi yang diajukan, berdampak pada berkurangnya kepercayaan pemohon serta menciptakan pengalaman pelayanan kurang memuaskan. Pengalaman masyarakat membuktikan keandalan penyelesaian dokumen belum terlaksana tepat sesuai dengan yang diajukan berdasarkan pengalaman masyarakat.

“Saya mengurus pecah KK mengalami kendala salah penulisan, seharusnya tertulis anak namun data yang saya terima anak saya sebagai cucu. Sudah sempat minta bantuan gimana solusinya katanya disuruh mengajukan ulang dari awal, saya harap petugas lebih teliti lagi mengecek setiap permohonan sebelum diberikan ke masyarakat.”
(Wawancara pada 31 Mei 2024)

Hal ini mencerminkan pemahaman SOP petugas terbatas, yang kemudian mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Meskipun demikian, petugas tetap berupaya memberikan arahan yang jelas mengenai komponen

pelayanan seperti persyaratan, sistem, dan mekanisme prosedur pengajuan sesuai dengan standar pelayanan yang tersedia dengan jelas, sehingga penerima layanan memperoleh kepastian dari keandalan petugas. Kemudian keterampilan pengoperasian alat bantu dan pemahaman alur proses yang baik, mengantarkan masyarakat menerima pelayanan dengan standar keahlian yang diharapkan

2. Responsivitas

Disdukcapil MPP Kabupaten Lamongan berhasil merespon kendala pengajuan dokumen administrasi kependudukan. Hal ini karena responsivitas petugas atas pengaduan masyarakat terkait sistem informasi administrasi kependudukan mengalami gangguan telah diupayakan penyelesaiannya, melalui respon petugas yang optimal memahami situasi masyarakat, komunikasi aktif dan transparan tanpa menginterupsi, menghasilkan solusi yang menguntungkan kepuasan masyarakat, serta pendekatan 3S (Senyum, Sapa dan Santun). Sehingga meskipun terjadi gangguan masyarakat mendapatkan penyelesaian dan kepuasan pelayanan dengan respon petugas yang memahami kebutuhan masyarakat.

Kemudian penyedia layanan administrasi kependudukan Disdukcapil MPP Kabupaten Lamongan terbuka atas penyampaian saran, masukan, dan kritik bentuk ketidakpuasan masyarakat. Hal ini ditunjukkan melalui ketersediaan sarana sebagai media penyaluran pendapat secara tatap muka langsung melalui loket meja konsultasi atau perantara melalui *hotline*, nomor pengaduan layanan dan media internet. Bagi para masyarakat yang ingin menyuarkan pengalaman menerima layanan, baik pandangan layanan berkualitas maupun pengalaman yang kurang berkualitas dari sudut pandang masyarakat sebagai penerima layanan, sehingga tidak ada penghalang bagi Disdukcapil MPP Kabupaten Lamongan melakukan perbaikan atas keluhan yang disampaikan masyarakat.

Dapat disimpulkan bahwa responsivitas petugas pelayanan mencerminkan sikap proaktif tanggap dalam memenuhi setiap kebutuhan, menjawab pertanyaan, serta menanggapi keluhan masyarakat. Kebutuhan layanan direspon berdasarkan pada prinsip layanan yakni pendekatan senyum, sapa, dan santun, menciptakan kesan pertama positif. Ketika masyarakat kurang memahami informasi pelayanan, petugas memberi arahan responsif membantu masyarakat memahami prosedur pelayanan. Beberapa kondisi masyarakat menerima layanan tidak sesuai ekspektasi akibat kendala sistem informasi yang bermasalah hal ini sulit diatasi, yang terkandung menimbulkan keluhan. Namun kendala mampu diselesaikan petugas secara baik, keluhan direspon dengan langkah solutif memastikan permasalahan ditangani dengan tepat mulai pemahaman kendala dengan mendengarkan keluhan, hingga menyusun solusi yang sesuai. Disdukcapil terbuka atas penyampaian keluhan, dengan menyediakan sarana pengaduan kendala yang dirasakan masyarakat dapat diminimalisir ketidakpuasan atas penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan di Disdukcapil MPP Kabupaten Lamongan.

3. Jaminan

Determinan jaminan merupakan sebuah bentuk dari komitmen Disdukcapil MPP Kabupaten Lamongan memastikan bahwa layanan disajikan berkualitas, menjamin pelayanan dilaksanakan selaras dengan ketentuan yang sudah berlaku. Jaminan dianalisis mencakup kesopanan implementasi pelayanan berkualitas melalui komitmen melayani tepat waktu, jaminan bebas biaya, dan ketersediaan informasi operasional pelayanan yang jelas. Jaminan pelayanan berdasar pada maklumat pelayanan bahwa berkomitmen untuk memastikan seluruh jenis layanan terlaksana

sesuai standar pelayanan dan melakukan perbaikan mutu pelayanan secara berkesinambungan.

Jaminan ketepatan dalam menyelesaikan dokumen kependudukan terlaksana baik, petugas mampu menyelesaikan dokumen secara tepat waktu selaras pada ketentuan standar pelayanan. Kepuasan ketepatan waktu diwujudkan dari pengalaman masyarakat penyelesaian dokumen kependudukan puas dengan layanan yang diberikan petugas lebih cepat dibandingkan dengan batas waktu yang dijanjikan. Serta Disdukcapil optimal memberikan jaminan pelayanan gratis, melalui pengalaman masyarakat menerima layanan tanpa pungutan biaya sepeserpun, menunjukkan bahwa jaminan pelayanan tepat waktu dan gratis terlaksana dengan baik.

Disdukcapil MPP Kabupaten Lamongan menyediakan pelayanan yang selalu tersedia pada waktu yang sudah ditentukan. Sehingga masyarakat dapat merencanakan kebutuhan mereka dengan tenang dan percaya bahwa akan mendapatkan akses pelayanan yang baik. Menyediakan jam operasional pelayanan yang konsisten adalah wujud komitmen terhadap pelayanan yang menjamin kualitasnya, ketersediaan jam pelayanan yang jelas bukan hanya sekedar aspek teknis tetapi merupakan jaminan kepada masyarakat.

JAM OPERASIONAL
Tenan yang ada di MPP Lamongan

No	Instansi	Dari Hari	Sampai Hari	Jam Buka	Jam Tutup
1	DISDUKCAPIL	Senin	Jumat	08.00	12.00
2	DINAS SOSIAL	Senin	Jumat	08.00	14.00
3	BANK JATIM	Senin	Jumat	08.00	14.00
4	DPMPSTP	Senin	Jumat	08.00	15.00
5	BAPENDA	Senin	Jumat	09.00	12.00
6	SAMSAT	Senin	Jumat	08.00	12.00
7	BPJS KESEHATAN	Rabu	Kamis	09.00	12.00
8	DINAS TENAGA KERJA	Senin	Jumat	08.00	14.00
9	PENGADILAN AGAMA	Senin	-	09.00	12.00
10	BPJS KETENAGAKERJAAN	Senin	Jumat	09.00	12.00
11	DINAS PENDIDIKAN	Senin	Jumat	08.00	14.00
12	BANK DAERAH	Senin	Jumat	08.00	12.00
13	PDAM	Senin	Jumat	09.00	12.00
14	KEMENTERIAN AGAMA	Senin	Rabu	08.00	12.00
15	DINAS LINGKUNGAN HIDUP	Senin	Jumat	08.00	14.00
16	TASPEN	Kamis	-	08.00	12.00
17	PENGADILAN NEGERI	Selasa	Kamis	09.00	12.00

Jam Istirahat
 SENIN - KAMIS : 12.00 - 13.00
 JUMAT : 11.00 - 13.00

Gambar 4. Jam Operasional Pelayanan
Sumber: Instagram MPP Kabupaten Lamongan (2024)

Berdasarkan gambar diatas ketersediaan jam pelayanan sudah jelas, bentuk jaminan ketersediaan kegiatan pelayanan, melalui informasi jam operasional pelayanan menjadi komitmen instansi kepada masyarakat. Namun jaminan ketersediaan informasi jam pelayanan ditinjau belum sepenuhnya dirasakan oleh masyarakat, masyarakat belum tersosialisasi dengan optimal serta terdapat informasi mengenai jam layanan yang disediakan berbeda di berbagai platform media sosial. sehingga masyarakat merasakan ketidakpastian kebenaran informasi yang sesuai dengan ketentuan, hal ini menyebabkan lunturnya kepercayaan masyarakat terhadap konsistensi instansi menyediakan pelayanan yang berkomitmen pada kualitas.

4. Empati

Empati adalah kemampuan untuk memberikan perhatian secara interpersonal kepada masyarakat, berkaitan dengan perasaan untuk memahami ikut merasakan dari sudut pandang masyarakat apa yang dirasakan dan dialami oleh masyarakat khususnya penerima layanan. Kemudian disalurkan untuk memberikan respon pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan perasaan penerima layanan.

Dalam konteks pelayanan publik, Disdukcapil MPP Kabupaten Lamongan, menerapkan pelayanan prioritas sebagai wujud rasa empati terhadap kondisi tertentu dengan suatu keterbatasan yang dialami oleh masyarakat. Layanan prioritas memiliki prosedur, sistem, dan fasilitas penunjang dirancang khusus untuk mempermudah masyarakat dengan disabilitas. Berikut merupakan prosedur yang diterapkan Disdukcapil MPP Kabupaten Lamongan dalam memberikan pelayanan dengan kepedulian tinggi bagi masyarakat dengan disabilitas :

- a. Pemohon mengajukan pendaftaran;
- b. Petugas menerima pendaftaran dan menerapkan pendekatan 3S (Senyum, Sapa dan Santun), kemudian mengambil kartu prioritas sebagai pengganti nomor antrian;
- c. Petugas mendampingi pemohon pemegang kartu prioritas agar mendapatkan layanan prioritas tanpa harus menunggu antrian;
- d. Petugas BO akan memanggil petugas layanan prioritas sesuai dengan urutan pada kartu prioritas dan memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan yang diharapkan;
- e. Petugas BO akan membantu pemohon prioritas untuk mengisi formulir;
- f. Pemohon selesai menerima layanan.



Gambar 5. Pamflet Pelayanan Prioritas

Sumber: *Instagram* MPP Kabupaten Lamongan (2023)

Mendukung pelayanan prioritas Disdukcapil MPP Kabupaten Lamongan menyediakan fasilitas penunjang pelayanan prioritas yakni loket pelayanan khusus dan Ramp akses permukaan landai khusus bagi masyarakat dengan kebutuhan khusus seperti, disabilitas, ibu hamil, atau lansia agar memberikan kemudahan akses pelayanan untuk berpartisipasi aktif. Sehingga implementasi pelayanan berempati membuktikan sebagai komitmen menyediakan pelayanan administrasi kependudukan berkualitas. Pelayanan prioritas didukung oleh fasilitas penunjang karena kondisi masyarakat dengan disabilitas menghadapi tantangan yang berbeda dibandingkan masyarakat

lainnya, dengan harapan dapat menghilangkan hambatan-hambatan yang dirasakan masyarakat serta wujud dari pelayanan berempati dengan mengusahakan seluruh masyarakat merasakan hak-hak pelayanan, merasakan dihargai, dan diakui keberadaannya atas kegiatan pelayanan publik yang ramah disabilitas.

Akan tetapi hambatan dirasakan masyarakat disabilitas karena terdapat beberapa kondisi disabilitas yang beragam, tidak bisa mengakses karena pelayanan Disdukcapil dilaksanakan di gedung Mall Pelayanan Publik Kabupaten Lamongan lantai 2. Hal ini disebabkan fasilitas *lift* yang disediakan untuk masyarakat disabilitas mati, sehingga untuk mengatasi hambatan penyedia layanan mengerahkan personil dari petugas Disdukcapil untuk turun langsung membantu dan melaksanakan proses pelayanan pada tempat yang mudah diakses masyarakat dengan disabilitas. Pelayanan prioritas diberikan instansi sebagai bentuk empati dalam menyediakan pelayanan yang berkualitas.



Gambar 6. Pelayanan kepada masyarakat disabilitas
Sumber : Disdukcapil MPP Kabupaten Lamongan (2024)

Empati ditimbulkan petugas pelayanan untuk melayani masyarakat secara keseluruhan, melalui pendekatan dan interaksi dua arah yang komuniatif supaya lebih memahami pelayanan dalam sudut pandang masyarakat sebagai penerima layanan. Menciptakan pelayanan adil tanpa membedakan, seluruh masyarakat diberikan perhatian yang baik kepada masyarakat yang mengalami kesulitan pun juga pada masyarakat dengan keterbatasan disabilitas agar seluruhnya sama-sama merasakan akses pelayanan secara adil dan berkualitas tanpa adanya diskriminatif. Sehingga masyarakat mendapatkan pengalaman positif hasil dari sebuah interaksi dengan rasa empati yang ditunjukkan oleh penyedia layanan sangat tinggi, serta kepuasan layanan tercipta sangat baik berhasil memberikan umpan balik menjadi penyedia pelayanan yang berkualitas.

5. Wujud

Wujud pelayanan adalah essensial bagi Disdukcapil MPP Kabupaten Lamongan yang ingin memberikan pelayanan berkualitas tinggi, bukan hanya sekedar tampilan tampak luar tetapi juga mencerminkan inti dari upaya menciptakan pelayanan berkualitas serta membangun dan mempertahankan reputasi yang baik. Wujud dalam pelayanan administrasi kependudukan mengacu pada kondisi konkrit dilihat secara nyata pada lokasi pelayanan Disdukcapil di MPP Kabupaten Lamongan. Kualitas pelayanan publik dapat dinilai berdasarkan wujud kondisi sebenarnya, berkualitas apabila berwujud baik namun sebaliknya apabila berjalan buruk maka tidak menunjukkan pelayanan memberikan kepuasan kepada masyarakat. Aspek dalam

wujud penunjang kegiatan pelayanan secara nyata dianalisis dari kelengkapan infrastruktur, fasilitas dan pendukung pelayanan, peralatan *modern*, serta profesionalisme petugas pelayanan.

Diketahui bahwa wujud pendukung layanan tersedia infrastruktur lengkap yakni tersedia fasilitas pendukung layanan, tujuannya untuk menunjang kegiatan pelayanan demi kelancaran operasional pelayanan. Kelengkapan fasilitas pendukung pelayanan di Disdukcapil MPP Kabupaten Lamongan meliputi ketersediaan berbagai alat, perangkat, dan fasilitas sebagai objek digunakan untuk mempermudah proses penyampaian layanan kepada masyarakat. Wujud fasilitas infrastruktur pendukung pelayanan di Disdukcapil Mall Pelayanan Publik Kabupaten Lamongan berupa komputer dan perangkat lunak, *scanner*, *printer*, kamera, alat biometri sidik jari dan iris mata, alat perekam tanda tangan, dan *wifi*.

Tabel 4. Fasilitas Penunjang Pelayanan

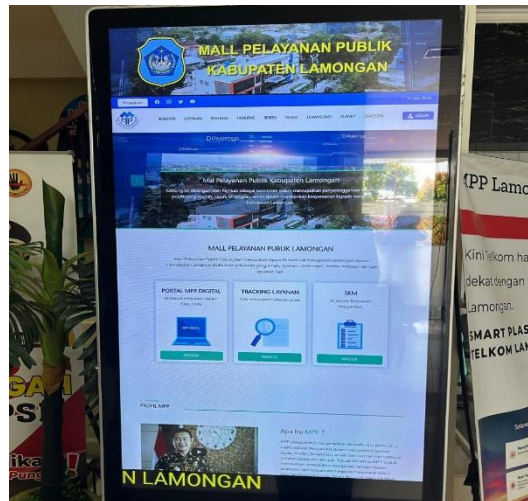
NO	FASILITAS PENUNJANG PELAYANAN	JUMLAH
1.	Komputer dan Perangkatnya	10 Unit
3.	<i>Printer</i>	6 Unit
4.	Alat biometrik sidik jari dan iris mata	1 Unit
5.	Alat perekam kamera	1 Unit
6.	Kamera	1 Unit
7.	Wifi	1 Unit

Sumber: Diolah peneliti, Disdukcapil Mall Pelayanan Publik Kabupaten Lamongan (2024)

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa Disdukcapil MPP Kabupaten Lamongan memiliki fasilitas pendukung layanan dengan jumlah yang cukup untuk memproses pengajuan masyarakat, namun terdapat kekurangan pada fasilitas pendukung layanan yakni brosur panduan pelayanan dan mesin fotokopi yang tidak tersedia sedangkan menjadi kebutuhan masyarakat untuk mempermudah pengajuan layanan. Ketersediaan fasilitas pelayanan yang lengkap perlu diatasi dengan menyediakan mesin fotokopi diperuntukan umum kepada masyarakat dan informasi pelayanan yang cukup melalui brosur, poster, atau QR Code meliputi informasi pelayanan. Sehingga masyarakat lebih mudah menjangkau akses pelayanan dengan wujud infrastruktur memadai.

Selain itu ditemukan bahwa infrastruktur berupa fasilitas pendukung layanan Disdukcapil MPP Kabupaten Lamongan, seperti komputer, sudah usang sering mengalami gangguan seperti *blank*. Kondisi ini menyebabkan petugas mengalami kesulitan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, efektivitas penyelesaian dokumen juga terhambat. Beberapa komputer sering mengalami masalah, berdampak pada lambannya sistem antrian dan menghambat kelancaran proses pengajuan layanan. Hambatan ini mempengaruhi kecepatan pelayanan, terutama ketika menghadapi volume permintaan yang tinggi dalam waktu yang singkat. Tanpa adanya solusi penyelesaiannya efisiensi pelayanan menjadi terhambat, dan proses pelayanan yang diharapkan berlangsung secara efektif hanya bisa menunggu perbaikan dari yang berwenang. Hal ini berdampak pada kepuasan masyarakat penerima layanan, untuk itu perlu diadakan pembaruan infrastruktur memadai di Disdukcapil MPP Kabupaten Lamongan. Kemudian dari sisi kenyamanan bagi masyarakat Disdukcapil menyediakan tempat pelayanan nyaman dengan fasilitas ruang tunggu yang bersih dilengkapi fasilitas pendingin ruangan (AC) namun, televisi dalam kondisi tidak berfungsi, yang menyebabkan kebosanan saat menunggu antrian pelayanan.

Pihak Disdukcapil menciptakan kualitas pelayanan yang efektif dan efisien ditinjau dari fasilitas pelayanan *modern* yang mampu mengintegrasikan teknologi dan inovasi terbaru melalui sistem antrian *self service* yakni layanan mandiri yang memungkinkan pengguna melakukan pemilihan jenis layanan, pada mesin cetak antrian yang telah disediakan. Sehingga hal ini membantu proses pengambilan nomor antrian lebih cepat. Tersedia layar monitor untuk menyediakan informasi seputar informasi pelayanan, membantu meningkatkan transparansi dan efisiensi proses pelayanan.



Gambar 7. Layar Monitor Pelayanan

Sumber: Disdukcapil Mall Pelayanan Publik Kabupaten Lamongan (2024)

Selain dengan wujud peralatan pelayanan *modern*, sikap profesional yang dimiliki petugas menjadi bagian dari determinan wujud yang dianalisis. Dalam hal ini penampilan petugas merupakan aspek penting karena wujud penampilan dapat mempengaruhi persepsi masyarakat saat menerima layanan dan sebagai cerminan atas citra positif pelayanan yang diselenggarakan oleh Disdukcapil MPP Kabupaten Lamongan yang berkualitas. Petugas Disdukcapil MPP Kabupaten Lamongan melaksanakan pelayanan memiliki aturan terkait wujud penampilan rapi, aturan pemakaian seragam berdasarkan hari dan tanda pengenal sebagai implementasi penampilan pelayanan berintegritas profesional. Penampilan petugas pelayanan tidak hanya memberikan estetika penampilan petugas saja, tetapi juga menciptakan sikap profesional petugas dan kenyamanan membangun kepercayaan kepada masyarakat penerima layanan.

Kedisiplinan petugas mencerminkan wujud profesionalisme dan tanggungjawab terhadap tugasnya. Petugas yang disiplin adalah mereka yang hadir tepat waktu sesuai jadwal kerja yang telah ditentukan, serta berupaya menghindari keterlambatan yang dapat mengganggu kenyamanan penerima layanan. Berdasarkan pada Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan Nomor 188/22.12/KEP/413.107/2022 tentang Standar Operasional Prosedur, kinerja pegawai dipantau setiap hari kerja mulai pukul 07.00 hingga 15.00 WIB. Selama jam pelayanan tersebut, kinerja petugas dievaluasi berdasarkan tugas yang diselesaikan dalam waktu yang ditetapkan, agar pelayanan publik di Disdukcapil MPP berjalan disiplin penuh tanggungjawab. Namun terdapat kecenderungan bahwa beberapa petugas masih mengabaikan waktu hadir, sehingga saat jam pelayanan dimulai, loket belum siap sepenuhnya menerima permohonan.

Hal ini menimbulkan penumpukan antrian dan kekecewaan di kalangan masyarakat, disiplin waktu petugas perlu ditingkatkan agar pelayanan berjalan sesuai harapan.



Gambar 8. Antrian Masyarakat

Sumber: Salma (2024)

B. Pembahasan Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dijabarkan sebelumnya mengenai penerapan pelayanan administrasi kependudukan dengan memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan Disdukcapil MPP Kabupaten Lamongan, selanjutnya peneliti menganalisis data selama penerapan pelayanan publik dengan mengambil lokasi di Disdukcapil MPP Kabupaten Lamongan menggunakan determinan Kualitas Jasa pada kualitas pelayanan administrasi kependudukan menurut Kotler dan Keller (2009) yakni sebagai berikut:

1. Keandalan

Menurut Parasuraman (dalam Finistyan dan Bessie, 2020) kemampuan untuk menyediakan kualitas pelayanan dengan memberikan jasa yang dijanjikan secara handal dan akurat. Selaras dengan Zeithaml (dalam Landari et al., 2021) *Reliability* (keandalan) merupakan suatu kemampuan dalam menyajikan pelayanan yang sesuai dengan apa yang telah dijanjikan secara tepat dan handal. Pelayanan akurat dan handal terdiri atas 3 (tiga) kategori kecermatan petugas dalam melayani masyarakat dianalisis dengan pemahaman SOP, memiliki standar pelayanan yang jelas, dan keterampilan petugas pelayanan. Hal tersebut membuktikan bahwasanya kualitas yang baik sangat diperlukan dalam penerapan pelayanan publik. Apabila dilihat dari penerapan pelayanan di Disdukcapil MPP Kabupaten Lamongan kecermatan petugas untuk melaksanakan pelayanan dengan pemahaman SOP dilaksanakan kurang baik. Pada penerapan pelayanan instansi telah mempersiapkan kecermatan pelayanan dengan tersedianya SOP, tetapi sangat disayangkan kecermatan melayani tidak disandingkan dengan pemahaman terkait tujuan penetapan dan pelaksanaan SOP yang ada disetiap individu petugas pelayanan. Menyebabkan pemahaman hanya sebatas yang dipahami masing-masing individu saja sehingga, kecermatan pelayanan masih kurang ditunjukkan dengan masih adanya keluhan masyarakat menerima dokumen kependudukan dalam data yang salah. Harusnya Disdukcapil sigap memperbaiki kecermatan melalui evaluasi petugas supaya masyarakat terbantu akan adanya pelayanan yang disediakan, karena kecermatan berkaitan dengan keandalan untuk mencapai pelayanan berkualitas.

Sedangkan standar pelayanan tersedia jelas, pelaksanaannya digunakan dengan baik sebagai pedoman petugas dalam kegiatan pelayanan yang berkaitan dengan persyaratan, prosedur pelayanan, dan jangka waktu pelayanan. Apabila dilihat dari penerapan pelayanan di Disdukcapil MPP Kabupaten Lamongan standar pelayanan tersedia jelas pada setiap jenis pelayanan, sehingga masyarakat menerima layanan berkualitas tinggi yang konsisten sesuai dengan ekspektasi kepuasan masyarakat penerima layanan. Adapun keterampilan pelayanan menjadi indikator yang mempengaruhi kualitas, dibentuk melalui kemampuan dan keahlian petugas saat memproses layanan. Pada Disdukcapil MPP Kabupaten Lamongan pelayanan dilaksanakan berdasarkan pada standar, petugas mampu memastikan setiap langkah dalam proses pelayanan dengan konsisten sesuai ketentuan. Maka tidak menimbulkan kebingungan melaksanakan pelayanan karena pemahaman akan standar telah dikuasai, mendorong keahlian petugas untuk memberikan pelayanan optimal dari kemampuan mengoperasikan alat bantu pelayanan sehingga efisiensi pengurusan dokumen pendudukan tercipta dengan baik

2. Responsivitas

Menurut Widodo (dalam Daniah, 2019) bahwa responsivitas pendekatan yang efisien dalam mengelola urusan pemerintahan di semua tingkatan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, pemerintah dianggap responsif jika kebijakan dibuat berdasarkan pemahaman yang tepat tentang kebutuhan publik dan solusi yang sesuai serta ketidaksempurnaan dalam menjalankan fungsi ini dapat menghambat pencapaian tujuan organisasi. Selaras dengan pendapat (Kasriana et al., 2020) bahwa responsivitas pelayanan publik adalah tanggapan pemberi layanan terhadap umpan balik masyarakat terkait pelayanan yang diterima. Peningkatan responsivitas diperlukan agar pemerintah dapat mengevaluasi kualitas pelayanan dengan mendengarkan dan menanggapi kebutuhan serta keluhan warga negara secara tepat dan cepat.

Responsivitas Disdukcapil MPP Kabupaten Lamongan hasil dari kemampuan instansi untuk menanggapi kebutuhan dan harapan secara tepat yang didasarkan pada prosedur terstruktur, terhadap kebutuhan melalui pemahaman akurat serta koordinasi yang efektif antar petugas pelayanan. Adapun urgensi reponsivitas menjadi elemen penting memenuhi ekspektasi masyarakat untuk menjaga reputasi instansi dan mencapai tujuan dengan kesiapan yang tepat menghadapi tantangan yang dihadapi selama pelaksanaan pelayanan publik.

Disdukcapil MPP Kabupaten Lamongan menempatkan responsivitas dengan pendekatan pelayanan 3S (Senyum, Sapa, Santun) sesuai Surat Keputusan Kepala Disdukcapil Kabupaten Lamongan Nomor 188/22.11/KEP/413.107/2022 tentang Penetapan Standar Pelayanan pada Disdukcapil Kabupaten Lamongan, yang mana didalamnya menjelaskan pedoman yang harus diikuti memastikan kualitas pelayanan pada putusan kedua bahwa petugas pelayanan selaras untuk wajib menerapkan budaya kerja Senyum, Sapa, Santun. Mendorong petugas berupaya memberikan kesan pertama pelayanan yang baik, melaksanakan pelayanan dengan penuh daya tanggap melalui pendekatan sikap.

Meskipun pendekatan telah diterapkan oleh masing-masing individu petugas Disdukcapil MPP Kabupaten Lamongan pendekatan ini tidak cukup memberikan kepuasan jika informasi penting mengenai pelayanan tidak disampaikan dengan jelas, menimbulkan pertanyaan masyarakat yang membutuhkan penjelasan lebih lanjut dan hal ini diberikan petugas dalam bentuk kegiatan konsultasi. Konsultasi membantu mengurangi ketidakpastian dan meningkatkan pemahaman berjalannya proses pelayanan, sehingga kebingungan masyarakat teratasi dengan respon tanggap

penyelesaian disetiap kondisi pelaksanaan pelayanan. Akan tetapi aktivitas pelayanan yang diberikan terdapat ketidaksesuaian antara harapan masyarakat memunculkan keluhan masyarakat, seperti sistem pelayanan yang bermasalah memperlambat proses pelayanan. Adapun fenomena tersebut mendorong Disdukcapil MPP Kabupaten Lamongan menyediakan solusi dengan memberikan kemudahan bagi masing-masing penerima layanan yang terkendala dibawah naungan untuk berevaluasi, menyampaikan kendala secara terbuka, memberikan arahan, dan menawarkan solusi yang dapat diterima masyarakat sehingga kepuasan terhadap pelayanan tercipta dengan baik

3. Jaminan

Menurut Parasuraman (dalam Jimanto et al., 2014) Jaminan merupakan pengetahuan, sopan santun, dan kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan. Selaras dengan pendapat Tjoanoto dan Kunto (dalam Landari et al., 2021) *Assurance* adalah jaminan dan kepastian diperoleh dari kompetensi, sikap sopan, dan kemampuan karyawan untuk membangun keyakinan dan kepercayaan pelanggan. Determinan ini memainkan peran yang krusial dalam memastikan bahwa layanan diberikan dengan kredibilitas dan penghargaan yang sesuai, proses ini memastikan bahwa kegiatan berjalan sesuai dengan harapan masyarakat dan memungkinkan evaluasi sebagai perbaikan pelaksanaan pelayanan. Penerapan jaminan pelayanan Disdukcapil MPP Kabupaten Lamongan melaksanakan jaminan pelayanan, ditandai dengan sikap kesopanan petugas menunjukkan kepercayaan dan keyakinan atas ketepatan waktu yang tuntas diselesaikan dalam kurun waktu yang cepat dan tepat selaras dengan standar pelayanan yang ada disetiap jenis pelayanan. Kepastian ketepatan waktu dibuktikan oleh beberapa masyarakat yang mengajukan permohonan diselesaikan dalam kurun waktu lebih cepat dibanding yang ditetapkan, menggambarkan konsistensi komitmen jaminan. Selain itu membuktikan petugas memegang teguh maklumat pelayanan pada Surat Keputusan Nomor 188/22.8/Kep/413.107/2022 tentang Penetapan Maklumat Pelayanan untuk Disdukcapil menyelenggarakan pelayanan berdasar pada standar pelayanan dalam rangka memberikan mutu layanan berkualitas. Adapun wujud jaminan yakni menyelesaikan dokumen kependudukan sesuai dengan yang dijanjikan pada standar pelayanan diatas, dibuktikan oleh petugas melayani masyarakat tanpa pungutan biaya atau pelayanan gratis disetiap jenisnya.

Selain itu kepercayaan dan keyakinan masyarakat dalam mengakses layanan didukung oleh ketersediaan informasi jam operasional. Informasi mengenai jam layanan disediakan petugas melalui berbagai *platform* media sosial, dengan harapan masyarakat mendapatkan informasi yang akurat dan dapat diandalkan. Namun karena kurangnya standarisasi informasi di setiap *platform*, sering kali terjadi perbedaan jam layanan yang membingungkan masyarakat. Mengakibatkan beberapa pengunjung datang di luar jam operasional yang sebenarnya, sehingga tidak dapat menerima layanan. Untuk itu, sangat penting bagi penyedia layanan memastikan kevalidan dan konsistensi informasi sebagai bahan evaluasi agar kualitas pelayanan publik dapat terus ditingkatkan.

4. Empati

Menurut Lupiyoadi (dalam Hamid et al., 2020) mengemukakan *empathy* yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Selaras dengan Carkhuff (dalam Hamid et al., 2020) bahwa mengartikan empati sebagai kemampuan untuk mengenal, mengerti dan merasakan perasaan orang lain dengan ungkapan verbal dan perilaku, dan mengkomunikasikan pemahaman tersebut kepada

orang lain. Keduanya kurang lebih memiliki pengertian yang sama, empati memainkan peran penting dalam memastikan keberhasilan dan keberlanjutan kualitas pelayanan publik.

Disdukcapil MPP Kabupaten Lamongan berkomitmen untuk menyediakan pelayanan yang berempati dengan menghadirkan sistem, prosedur, dan fasilitas yang mendukung kualitas layanan inklusif. Hal ini tercermin dalam prioritas yang diberikan kepada masyarakat disabilitas, sebagai bentuk penghormatan terhadap hak kesetaraan dalam akses pelayanan. Untuk memudahkan akses, tersedia sistem antrian prioritas memungkinkan penyandang disabilitas menerima pelayanan tanpa perlu menunggu dalam antrian umum. Prosedur khusus dirancang termasuk pendampingan petugas berpengalaman yang siap memandu. Didukung infrastruktur pendukung akses jalan bagi pengguna kursi roda dan loket khusus masyarakat disabilitas demi kenyamanan dan kemudahan. Ditambah lagi, petugas dilatih menunjukkan sikap empati dan merasakan kondisi pengguna layanan, sehingga pelayanan diberikan dengan kepekaan dan pengertian yang tinggi. Kombinasi komitmen dan perhatian ini memastikan bahwa setiap masyarakat menerima pelayanan adil dan setara, bentuk penghargaan tanpa memandang latar belakang atau golongan tertentu.

Petugas memberikan perhatian secara langsung kepada masyarakat dengan proaktif menawarkan bantuan, tanpa menunggu permintaan untuk memastikan kebutuhan terpenuhi dengan baik. Dengan sikap penuh empati, petugas mendekati masyarakat yang masih berada di ruang tunggu, berusaha memahami keperluan saat datang untuk melakukan permohonan di MPP Kabupaten Lamongan. Kemudian setelah layanan diberikan, petugas menindaklanjuti dengan bertanya kepada penerima layanan mengenai kepuasan atas pelayanan yang diberikan, sebagai bentuk evaluasi kinerja petugas. Melalui pertanyaan dan umpan balik, petugas dapat mampu memahami persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diterima.

5. Wujud

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (dalam Along, 2020) agar pelayanan yang berkualitas mampu memenuhi keinginan pelanggan harus didukung oleh bukti fisik yang memadai. Selaras menurut Tjipto dan Chandra (dalam Ramadhani et al., 2023) *Tangible* (wujud) mempunyai empat indikator yaitu alat yang modern, fasilitas yang berdaya tarik, karyawan yang rapi bersih dan profesional, materi yang berkaitan dengan jasa atau kualitas pelayanan. Hal tersebut membuktikan bahwasannya wujud pelayanan merupakan bukti nyata dari bukti representasi secara nyata yakni kondisi lingkungan fisik, peralatan yang digunakan, dan penampilan petugas menyediakan pelayanan karena menjadikan sebuah sinyal kuat yang berkaitan dengan kualitas layanan yang akan dilaksanakan. Wujud pelayanan dengan peralatan *modern* di Disdukcapil MPP Kabupaten Lamongan memiliki sistem antrian *self service* yang dipandu menggunakan *voice playback* serta, tersedianya layar monitor mencakup informasi yang berkaitan dengan pelayanan administrasi kependudukan. Dijalankan tetap dengan pengawasan petugas tetapi peralatan yang *modern* ini membantu efisiensi dan kemudahan pada pelayanan. Wujud pelayanan yang efektif tidak hanya bergantung pada kelengkapan fasilitas pelayanan di Disdukcapil MPP Kabupaten Lamongan, tetapi juga kondisi dan pemeliharaan peralatan. Fasilitas penunjang pelayanan tersedia dengan jumlah yang lengkap namun sangat disayangkan ketersediaan ini tidak sempurna karena kondisi fasilitas telah usang sering terjadi *blank* saat melayani masyarakat kemudian pada fasilitas kenyamanan pengunjung disediakan TV untuk menghindari kebosanan di ruang tunggu tetapi kondisinya juga rusak. Kedua fasilitas ini wujudnya tersedia namun kondisinya kurang memberi kepuasan masyarakat serta

mesin fotokopi tidak tersedia sehingga masyarakat tidak merasakan manfaatnya. Hal ini penting dijadikan perhatian khusus oleh penyedia layanan agar pelayanan bisa memberikan kenyamanan kepada seluruh penerima layanan.

Adapun wujud dari penampilan petugas pelayanan yang disajikan rapi memiliki seragam terjadwal, petugas Disdukcapil MPP Kabupaten Lamongan disiplin mengenakan pakaian seragam dan tanda pengenal di masing-masing individu berdasarkan ketentuan memberikan kesan berwujud dari penampilan profesionalisme. Sehingga sebelum melakukan proses pelayanan masyarakat dapat menilai keseriusan dari bentuk disiplin menjalankan layanan, oleh karena itu kesan pertama yang baik telah terwujud pada kedisiplinan berseragam petugas. Namun disisi lain kedisiplinan hadir tepat waktu sering disepelekan didapati petugas datang terlambat tidak tepat waktu sesuai aturan, menyangkal dengan alasan izin yang tidak masuk akal. Kedisiplinan petugas tidak berjalan sebagaimana SOP kedisiplinan petugas, sehingga didapati loket pelayanan yang kosong sedangkan masyarakat sudah berada di ruang tunggu. Sikap kurang disiplin seperti ini perlu dibasmi secara segera karena mengurangi kepercayaan atas sikap kurang profesional yang ditunjukkan petugas.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan di lapangan dan analisis data yang telah dilakukan oleh peneliti menggunakan determinan kualitas jasa menurut Kotler dan Keller (2009) tentang Kualitas Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Lamongan. Penerapan pelayanan publik Disdukcapil Mall Pelayanan Publik Kabupaten Lamongan telah diterapkan dengan kualitas baik namun pelaksanaannya belum maksimal.

Keandalan berupa pemahaman Standar Operational Prosedur (SOP), memiliki standar pelayanan yang jelas, dan keterampilan petugas pelayanan telah dilaksanakan dengan cukup baik namun belum optimal disebabkan oleh pemahaman petugas terhadap SOP hanya pada beberapa komponen saja. Mengantarkan pada masih adanya keluhan penerimaan dokumen dengan penulisan data yang salah karena kurang pemahaman petugas yang cukup tentang prosedur pengisian data, membuat masyarakat kembali mengulang pengajuan dokumen kependudukan dengan tambahan waktu membuat masyarakat menerima pengalaman kurang memuaskan.

Responsivitas dalam pelayanan di Disdukcapil MPP Kabupaten Lamongan telah dijalankan dengan sangat baik, pendekatan 3S (Senyum, Sapa, dan Santun) menjadi prinsip utama petugas saat menampilkan kesan pertama yang baik pada setiap kebutuhan, permintaan dan keluhan layanan. Kemudian petugas mampu mengatasi keluhan masyarakat secara solutif pada kegiatan pelayanan dengan menyediakan alternatif penyelesaiannya serta terbuka terhadap keluhan dengan menyediakan sarana tempat pengaduan layanan yang dapat disampaikan masyarakat secara *online* maupun langsung bagi masyarakat yang ingin menyampaikan pendapat terkait pelayanan.

Jaminan pada Disdukcapil MPP Kabupaten Lamongan telah dijalankan dengan baik, menghadirkan standar pelayanan menjadi pedoman dalam memberikan komitmen menyediakan pelayanan yang tepat waktu dan bebas biaya kepada masyarakat. Akan tetapi ketersediaan informasi jam pelayanan kurang menjangkau seluruh lapisan masyarakat, ketersediaan informasi masih perlu sosialisasi dan penyelarasan di berbagai *platform* media sosial untuk mempermudah masyarakat mengakses informasi pelayanan administrasi kependudukan.

Empati telah dilaksanakan sangat baik dibuktikan dengan ditentukannya pelayanan prioritas bagi masyarakat dengan disabilitas dilengkapi dengan sistem, mekanisme, dan ketersediaan penunjang pelayanan seperti petugas yang berpengalaman dan fasilitas khusus

mempermudah aksesibilitas pelayanan masyarakat dengan disabilitas. Selain itu perhatian diwujudkan petugas secara individual pada masyarakat dengan aktif menawarkan bantuan memastikan kebutuhan masyarakat terpenuhi dengan baik. Mengartikan bahwa empati tercapai, petugas telah mampu memberi kebermanfaatn bagi seluruh masyarakat Kabupaten Lamongan dengan adil tanpa membedakan-bedakan.

Wujud dalam penerapan pelayanan publik telah dilaksanakan dengan cukup baik meskipun belum optimal, karena infrastruktur tersedia lengkap namun kondisinya kurang berkualitas. Dibuktikan dengan fasilitas pendukung proses pelayanan yang lengkap tetapi kondisi komputer usang membuat pelayanan berlangsung lama, dan fasilitas kenyamanan ruang tunggu tidak memiliki mesin fotokopi dan fasilitas TV tersedia dalam kondisi rusak membuat masyarakat kurang puas dalam kenyamanan. Penampilan petugas sangat disiplin mengenakan seragam yang rapi, tetapi sangat disayangkan kedisiplinan petugas datang tepat waktu sesuai jam operasional tidak dipenuhi mengakibatkan masyarakat harus menunggu hingga loket pelayanan terisi.

SARAN

Dari penjabaran kesimpulan yang di paparkan secara jelas diatas, maka terdapat beberapa saran dan masukan untuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Lamongan dalam penerapan kualitas pelayanan publik supaya dapat berjalan lebih maksimal lagi melalui langkah perbaikan antara lain yakni:

1. Perlunya Disdukcapil di Mall Pelayanan Publik melaksanakan Bimbingan Teknis rutin dalam kurun waktu 6 bulan sekali untuk memastikan dan meningkatkan aspek keberhasilan pelayanan berkaitan dengan profesionalisme pegawai penyedia layanan administrasi kependudukan yang berkualitas
2. Disdukcapil Mall Pelayanan Publik perlu melakukan peninjauan ulang penyelarasan ketersediaan informasi jam operasional pelayanan di berbagai *platform* media sosial, untuk menghindari kekecewaan atas akses layanan.
3. Perlunya memberikan sosialisasi terkait kesadaran administrasi kependudukan yang mencakup informasi tentang prosedur, mekanisme, persyaratan serta informasi lokasi dan jam pelayanan yang dijadwalkan secara berkala disetiap Kelurahan atau Kecamatan lingkup Kabupaten Lamongan. Dalam rangka berupaya meningkatkan partisipasi dan pengetahuan masyarakat dalam pengurusan dokumen kependudukan.
4. Perlunya Disdukcapil Mall Pelayanan Publik menyediakan pelayanan yang berbasis digital seperti pendaftaran pelayanan secara *online* dan informasi pelayanan yang mudah diakses dalam satu *QR Code*, supaya tercipta efisiensi pelayanan di lingkup Mall Pelayanan Publik.
5. Disdukcapil Mall Pelayanan Publik perlu melakukan pembaruan atas infrastruktur dan fasilitas penunjang pelayanan, sebagai upaya meningkatkan kenyamanan masyarakat penerima layanan.
6. Perlunya menegakkan aturan disiplin dengan memberikan sanksi yang jelas dan konsisten berupa teguran tertulis sebagai bentuk pemantauan ketat atas pelayanan yang dilaksanakan dan sebagai langkah tegas meningkatkan kedisiplinan di Disdukcapil Mall Pelayanan Publik Kabupaten Lamongan.

REFERENSI

- Ahmad, R. Dzirkillah, A. Sehati, K. (2023). Efektifitas Ombudsman Dalam Pengawasan Kepolisian Pada Penanganan Maladministrasi (Studi Kasus Muhammad Lestaluhu). *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 9(12), 437-446. <https://doi.org/https://doi.org/10.5281/zenodo.8079218>
- Akbar, A. (2018). *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Medan Sunggal Kota Medan*. Universitas Medan Area.

- Along, A. (2020). Kualitas Layanan Administrasi Akademik di Politeknik Negeri Pontianak. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 006(01), 94–99. <https://doi.org/10.21776/ub.jiap.2020.006.01.11>
- BPKAD Provinsi Jawa Timur. (2023). *Kepatuhan Standar Pelayanan Publik Jatim 2022 Raih Predikat Kualitas Tinggi dan Masuk Zona Hijau*. Badan Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Provinsi Jawa Timur. <https://bpkad.jatimprov.go.id/article/kepatuhan-standar-pelayanan-publik-jatim-2022-raih-predikat-kualitas-tinggi-dan-masuk-zona-hijau>
- Daniah, N. (2019). *Responsivitas Dalam Pelayanan Publik Di Rumah Sakit Umum Daerah K.H. HAYYUNG Kabupaten Kepulauan Selayar*. Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Ediwijoyo, S. P. (2020). Kualitas Pelayanan Perizinan Satu Pintu Di Kabupaten Kebumen. *Jurnal Ekonomi Bisnis*, 4(1), 12–24. <https://doi.org/https://doi.org/10.37339/jurnal-e-bis.v4i1.249>
- Finistyawan, Y. K. ., & Bessie, J. L. . (2020). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Travel Di Kabupaten Malaka (Studi Pada Travel Betun Mandiri Express). *JOURNAL OF MANAGEMENT (SME's) Vol.*, 12(2), 149–165. <http://ejurnal.undana.ac.id/index.php/JEM/article/view/2686/1941>
- Hamid, R., Radji, D. L., & Ismail, Y. L. (2020). Pengaruh Empathy dan Responsiveness Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pelanggan. *Oikos Nomos: Jurnal Kajian Ekonomi Dan Bisnis*, 13(1), 27–38. <https://doi.org/10.37479/jkeb.v13i1.7105>
- Heryana, A. (2018). *Informan dan Pemilihan Informan Dalam Penelitian Kualitatif (Modul Mata Kuliah Metodologi Penelitian Kualitatif)*.
- Jimanto, R. B., Yohanes, D., Kunto, S., & Si, S. (2014). Pengaruh Service Quality Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Customer Satisfaction Sebagai Variabel Intervening Pada Ritel Bioskop the Premiere Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*, 2(1), 1–7.
- Kasriana, Fatmawati, & Haerana. (2020). Responsivitas Pelayanan Pengelolaan Sampah Di Dinas Pertamanan Dan Kebersihan Kota Makassar. <https://Journal.Unismuh.Ac.Id/Index.Php/Kimap/Index>, 1(2), 671–684. <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/kimap/article/view/3687/3003>
- Kotler, P. Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Edisi Ketigabelas Jilid 2. Penerbit Erlangga.
- Kusuma, Dottie. Andikia, F. (2021). Peran Ombudsman Republik Indonesia Perakian Sumatera Barat Dalam Pencegahan Maladministrasi Pelayanan Publik Di Kota Padang. *Journal of Social and Economics Research*, 3(1), 21–29.
- Landari, Y., Meitiana, M., & Karuehni, I. (2021). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Wash Up Laundry Palangka Raya. *Jurnal Manajemen Sains Dan Organisasi*, 2(1), 52–63. <https://doi.org/10.52300/jmso.v2i1.2930>
- Lensa Jatim. (2023). *Prediksi Laporan Masyarakat Meningkatkan Di Tahun 2023 Begini Imbauan Ombudsman Jatim*. Ombudsman Republik Indonesia. <https://ombudsman.go.id/artikel/r/pwkmmedia--prediksi-laporan-masyarakat-meningkat-di-tahun-2023-begini-imbau-ombudsman-jatim>
- Muzayyin, A. Radjikan. Murti, I. (2023). Kualitas Pelayanan Publik Di Bank Jatim Cabang Bangkalan. *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 3(6), 411–423. <https://ejournal.stia-lk-dumai.ac.id/index.php/japabis/article/view/3/2>.
- Purwanti, Tri. Suharyadi, R. (2018). Implementasi Kebijakan Pemerintah Tentang Administrasi Kependudukan (Studi Kajian tentang Sistem Pelayanan Kependudukan di Kecamatan Sindang Beliti Ilir Kabupaten Rejang Lebong). *Jurnal Penelitian Sosial Dan Politik*, 7(1), 59–67. <https://ejournal.staisyamsululum.ac.id/index.php/attadbir/article/view/58/57>

- Radjikan, Mahardikasari, D. (2023). Analisis Pelayanan Kependudukan Di Kantor Kecamatan Karanganyar Kabupaten Trenggalek Jawa Timur. *Jurnal Ilmu Pendidikan Dan Sosial (JIPSI)*, 1(4), 465–470. <https://doi.org/10.58540/jipsi.v1i4.102>
- Ramadhani, Regina. Muttaqien, Fauzan. Irdiana, S. (2023). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan, Januari*, 4(1), 17–27. <https://doi.org/10.5281/zenodo.7639297>
- Salma, S. A., & Nawangsari, E. R. (2022). Kualitas Pelayanan Publik Padamalpelayanan Publik quality of Public Service at Public Service Mall. *Jurnal Kebijakan Publik*, 13(2), 170–178.
- Siham, Y. Meirinawati. (2019). Kualitas Pelayanan Pajak ONLINE E-BILLING Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sidoarjo Barat. *Jurnal Publika*, 7(8). <https://doi.org/DOI:https://doi.org/10.26740/publika.v7n8.p%25p>
- Sugiyono. (2016). *Memahami Penelitian Kualitatif* (Cetakan 12). ALFABETA.
- Tambayong, T. (2016). Profesionalisme Birokrasi Aparat Pemerintah Dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Kecamatan Tomohon Selatan Kota Tomohon. *Jurnal Ilmu Poitik*, 3(1).
- Wilem, R. B. S., Kaunang, M., & Kaawoan, J. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Ranomut Kecamatan Paal Dua Kota Manado. *Jurnal Eksekutif*, 53(9), 1689–1699.
- World Population Review. (2024). *World Population by Country 2024 (Live)*.