



Department of Digital Business

**Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)**

Homepage: <https://journal.ilmudata.co.id/index.php/RIGGS>

Vol. 5 No. 2 (2026) pp: 13551-13557

P-ISSN: 2963-9298, e-ISSN: 2963-914X

---

## Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Balongbendo

Varrell Fernanda Maesa Ayu, Erlina Yunanti

Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Mahardhika

[varrellfernanda@gmail.com](mailto:varrellfernanda@gmail.com), [erlina.yunanti@stiemahardhika.ac.id](mailto:erlina.yunanti@stiemahardhika.ac.id)

### Abstract

*The fulfillment of public needs for civil registration documents is highly dependent on the quality of services provided by government institutions. Based on this issue, this study aims to analyze the quality of population administration services in supporting public satisfaction in Balongbendo Subdistrict, Sidoarjo Regency. This research employed a qualitative approach with a descriptive method. Data were collected through observation, in-depth interviews, and documentation. The research informants consisted of the Head of the Service Section, employees responsible for population administration services, and community members who had used the services. The data analysis process was carried out through several stages, including data collection, data reduction, data presentation, and conclusion drawing, using the Miles and Huberman model. The findings indicate that the services have generally been implemented well. This is reflected in the friendly attitude of the employees, their willingness to assist the public, and the delivery of information that is easy to understand. However, several obstacles remain in the service process, particularly queues at certain times and incomplete administrative requirements submitted by some community members. Therefore, improvements in service efficiency and facility comfort are needed to provide the public with a better service experience.*

**Keyword:** Public Service, Population Administration, Service Quality, Public Satisfaction, Subdistrict Service.

### 1. Latar Belakang

Pelayanan publik berperan cukup penting dalam pelaksanaan pemerintahan karena menjadi sarana bagi pemerintah dalam pemenuhan berbagai kebutuhan masyarakat. Mutu pelayanan penentuannya tidak hanya hadirnya ketersediaan layanan, tetapi juga oleh kemampuan instansi pemerintah dalam memberikan proses pelayanan yang mudah, cepat, tepat, dan sesuai dengan harapan masyarakat (Mahsyar, 2011). Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 berkenaan Pelayanan Publik, mencakup berbagai aktivitas yang dikerjakan oleh penyelenggara layanan untuk memenuhi kebutuhan dari masyarakat berbentuk barang, jasa, maupun administrasi. Dengan demikian, peningkatan mutu pelayanan perlu terus dilakukan agar pelayanan pemerintah dapat mengikuti kebutuhan masyarakat yang semakin berkembang.

Bentuk pelayanan publik yang sangat penting salah satunya adalah pada kehidupan bermasyarakat yaitu pelayanan dalam bidang administrasi kependudukan. Mulai melingkupi pengurusan kartu tanda kependudukan (KTP, kartu keluarga (KK, Surat pindah, surat keterangan, dan dokumen administrasi kependudukan lainnya. mereka memiliki fungsi penting sebagai identitas resmi masyarakat serta menjadi syarat dalam berbagai kebutuhan administrasi lainnya seperti pendidikan, pekerjaan, kesehatan, dan pelayanan sosial. bentuk pelayanan dasar pemerintah yang berhubungan langsung dengan hak yang ada di masyarakat sebagai warga negara sehingga memiliki kualitas pelayanan yang baik dalam administrasi kependudukan juga perlu menjadi perhatian pemerintah (Fatimah & Rodiyah, 2021; Hamidah et al., 2022).

Kualitas dari pelayanan untuk publik dapat digunakan menjadi salah satu ukuran keberhasilan pemerintah dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Hardiyansyah (2018) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan berkaitan dengan kemampuan layanan, SDM, proses, dan lingkungan untuk pemenuhan harapan pengguna. Sinambela (2010) juga menegaskan bahwa kualitas pelayanan menggambarkan kemampuan birokrasi dalam menyesuaikan layanan dengan kebutuhan masyarakat. Pelayanan yang diberikan secara optimal dapat memengaruhi tingkat

kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan. Menurut Kotler & Keller (2005), kepuasan muncul ketika seseorang membandingkan pengalaman yang diterima dengan harapan sebelumnya. Oleh karena itu, pelayanan yang memuaskan memerlukan pegawai yang kompeten, sarana yang mendukung, serta proses kerja yang efektif dan efisien.

Sejumlah penelitian terdahulu memaparkan bahwasanya pelayanan administrasi kependudukan masih perlu mendapatkan perhatian. Nidyasari et al. (2023) menemukan bahwa kualitas pelayanan dapat dipengaruhi oleh kompetensi pegawai, kelayakan fasilitas, dan ketepatan waktu penyelesaian layanan. Sementara itu, Radien (2022) dan Hidayat (2023) menjelaskan bahwa pelayanan administrasi kependudukan yang dikelola dengan baik dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat. Meskipun demikian, pelaksanaannya masih menghadapi beberapa hambatan, seperti antrean, ketidaklengkapan berkas, dan keterbatasan pemahaman masyarakat mengenai prosedur yang harus dipenuhi.

Kecamatan Balongbendo adalah instansi yang salah satunya menyediakan pelayanan administrasi kependudukan bagi masyarakat. Berdasarkan wawancara dengan staf pelayanan, layanan yang tersedia meliputi pengurusan KTP, KK, surat pindah, surat keterangan, dan dokumen kependudukan lainnya. Petugas berupaya melayani masyarakat dengan cepat dan ramah juga memaparkan arahan kepada warga yang belum memahami prosedur pengurusan dokumen. Hasil wawancara dengan Kepala Seksi Pelayanan juga menunjukkan bahwa peningkatan mutu layanan dilakukan melalui kedisiplinan pegawai, pengaturan antrean, dan pemanfaatan teknologi administrasi untuk membantu proses pelayanan.

Walaupun pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Balongbendo secara umum dinilai cukup baik, beberapa hambatan masih ditemukan dalam pelaksanaannya. Berdasarkan wawancara dengan staf pelayanan, salah satu kendala yang sering terjadi adalah berkas persyaratan yang dibawa masyarakat belum lengkap sehingga waktu pelayanan menjadi lebih panjang. Masyarakat yang mengurus KTP juga menyampaikan bahwa antrean pada jam tertentu cukup ramai dan menyebabkan waktu tunggu bertambah. Namun, masyarakat tetap menilai bahwa petugas telah memberikan pelayanan secara ramah, membantu, dan memberikan informasi yang mudah dipahami. Sarana pelayanan juga dinilai cukup nyaman, meskipun ruang tunggu masih perlu ditingkatkan agar masyarakat lebih nyaman selama menunggu antrean.

Berdasarkan permasalahan tersebut, penelitian ini dilakukan untuk mengkaji kualitas pelayanan administrasi kependudukan dalam meningkatkan kepuasan masyarakat di Kecamatan Balongbendo. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi hambatan yang muncul dalam proses pelayanan administrasi kependudukan. Analisis dilakukan menggunakan metode SERVQUAL yang mencakup lima dimensi, yaitu tangibles atau bukti fisik, reliability atau keandalan, responsiveness atau daya tanggap, assurance atau jaminan, serta empathy atau empati.

## 2. Metode Penelitian

Menjelaskan metode Kondisi pelayanan administrasi kependudukan perlu dipahami berdasarkan keadaan yang memang terjadi di tempat. Berdasarkan hal tersebut, pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif digunakan untuk memperoleh gambaran yang sesuai dengan kondisi di lapangan. Pendekatan kualitatif digunakan agar peneliti dapat menggali informasi secara lebih mendalam mengenai proses pelayanan yang diterima oleh masyarakat. Adapun metode deskriptif digunakan untuk memaparkan hasil penelitian secara sistematis berdasarkan fakta yang diperoleh selama proses pengumpulan data (Moleong, 2017). Penelitian dilaksanakan di Kecamatan Balongbendo, Kabupaten Sidoarjo, karena kecamatan tersebut memberikan layanan pengurusan dokumen kependudukan secara langsung kepada masyarakat. Selain itu, masih ditemukan permasalahan pelayanan, seperti antrean pada waktu tertentu dan berkas persyaratan masyarakat yang belum lengkap.

Mutu pelayanan administrasi kependudukan dalam menunjang kepuasan masyarakat menjadi fokus utama pada penelitian saat ini. Untuk memperoleh data yang cocok dengan kebutuhan penelitian, teknik purposive sampling digunakan untuk menetapkan narasumber penelitian. Teknik tersebut memungkinkan peneliti menentukan informan berdasarkan keterlibatan, pengalaman, dan pengetahuan mengenai objek yang diteliti (Rahmawati, 2023). Informan penelitian terdiri atas Kepala Seksi Pelayanan, pegawai pelayanan administrasi kependudukan, dan masyarakat yang memiliki pengalaman dalam mengurus administrasi kependudukan di Kecamatan Balongbendo. Informasi utama diperoleh secara langsung melalui wawancara dengan para informan. Sementara

itu, data pendukung dikumpulkan dari buku, artikel ilmiah, dokumen, serta peraturan yang berkaitan dengan pelayanan publik dan administrasi kependudukan.

Data penelitian diperoleh melalui kegiatan observasi, wawancara secara mendalam, dan dokumentasi. Setelah seluruh informasi terkumpul, proses analisis dilakukan dengan mengacu pada model Miles dan Huberman. Tahapan analisis tersebut mencakup pengumpulan data, reduksi data, penyajian temuan, serta penarikan kesimpulan (Miles et al., 2014). Keakuratan hasil penelitian diperiksa melalui triangulasi sumber dengan cara mencocokkan informasi yang diberikan oleh beberapa informan. Selain itu, peneliti melakukan member checking untuk memastikan bahwa hasil yang disusun telah sesuai dengan keterangan narasumber selama wawancara.

### **3. Hasil dan Diskusi**

Pelayanan administrasi kependudukan menjadi bagian penting dari pelayanan publik karena berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan dokumen masyarakat. Mutu pelayanan dapat mencerminkan kemampuan pemerintah dalam memberikan layanan secara efektif dan efisien. Masyarakat membutuhkan proses pelayanan yang mudah, cepat, akurat, dan sesuai dengan kebutuhannya. Dalam pelaksanaannya, kualitas pelayanan administrasi kependudukan tidak hanya dinilai dari penyelesaian dokumen, tetapi juga dari keramahan petugas, kelayakan fasilitas, kejelasan informasi, dan kemudahan prosedur pelayanan.

Hasil penelitian di Kecamatan Balongbendo, Kabupaten Sidoarjo menunjukkan bahwa pelaksanaan layanan administrasi kependudukan secara umum sudah cukup baik. Jenis layanan yang tersedia mencakup pengurusan KTP, Kartu Keluarga, surat pindah, Identitas Kependudukan Digital (IKD), surat keterangan, serta dokumen kependudukan lainnya. Masyarakat yang datang ke kantor kecamatan dilayani secara langsung oleh petugas pada bagian administrasi kependudukan. Petugas juga berupaya bersikap ramah dan memberikan bantuan kepada masyarakat yang mengalami kendala selama proses pengurusan dokumen.

#### **3.1. Tangibles (Bukti Fisik)**

Gunakan Dimensi tangibles menunjukkan kondisi nyata yang dapat diamati oleh masyarakat ketika menerima pelayanan, seperti ruang layanan, sarana pendukung, dan penampilan petugas. Fasilitas yang layak diperlukan untuk menciptakan kenyamanan selama masyarakat mengurus dokumen kependudukan. Berdasarkan hasil penelitian, sarana pelayanan di Kecamatan Balongbendo telah berada dalam kondisi cukup baik. Ruang pelayanan tampak bersih, tertata dengan rapi, dan cukup nyaman digunakan. Selain itu, petugas mengenakan pakaian yang rapi dan menunjukkan sikap sopan ketika melayani masyarakat.

“Pelayanannya sudah cukup baik dan pegawainya juga ramah saat membantu masyarakat mengurus administrasi.”  
(Hasil wawancara dengan masyarakat pengguna layanan administrasi kependudukan, 2026)

Hasil observasi juga menunjukkan bahwa ruang pelayanan telah mendukung proses pengurusan administrasi kependudukan. Penataan ruangan memudahkan masyarakat untuk memperoleh pelayanan, sedangkan kebersihan area pelayanan memberikan kenyamanan selama proses pengurusan dokumen berlangsung. Kerapian penampilan petugas turut memberikan kesan profesional kepada masyarakat. Meskipun fasilitas yang tersedia sudah cukup memadai, peningkatan pada area tunggu masih diperlukan agar masyarakat merasa lebih nyaman ketika menghadapi antrean.



Gambar 1 Proses Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Balongbendo

Berdasarkan dokumentasi yang diperoleh, proses pengurusan administrasi kependudukan berlangsung melalui pelayanan tatap muka antara petugas dan masyarakat. Petugas mendampingi masyarakat saat mengisi formulir serta mengecek kelengkapan dokumen yang diperlukan. Pelaksanaan pelayanan juga tampak cukup teratur dan petugas menunjukkan sikap yang sopan ketika berinteraksi dengan masyarakat.

Walaupun proses pelayanan telah berlangsung dengan baik, beberapa sarana masih memerlukan perbaikan. Area tunggu perlu dibuat lebih nyaman dan sistem antrian perlu dikelola dengan lebih tertib agar masyarakat tidak merasa kurang nyaman selama menunggu giliran. Hasil pengamatan tersebut menunjukkan bahwa penerapan dimensi tangibles dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Balongbendo telah tergolong cukup baik. Hal ini terlihat dari tersedianya sarana pelayanan yang mendukung serta kondisi ruangan yang cukup tertata. Temuan tersebut sesuai dengan pendapat Sari et al. (2025) bahwa kondisi fasilitas dan lingkungan pelayanan turut berperan dalam memberikan kenyamanan kepada masyarakat saat menggunakan layanan publik.

### 3.2. *Reliability (Keandalan)*

Dimensi reliability berkaitan dengan kemampuan petugas dalam memberikan layanan secara akurat, tepat waktu, dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Keandalan pelayanan menjadi aspek penting karena masyarakat membutuhkan proses pengurusan dokumen yang jelas, praktis, dan tidak memerlukan waktu terlalu lama. Berdasarkan wawancara dengan staf pelayanan administrasi kependudukan, pihak Kecamatan Balongbendo berupaya memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam mengurus KTP, KK, surat pindah, dan berbagai dokumen kependudukan lainnya.

“Kami berusaha memberikan pelayanan yang cepat dan ramah supaya masyarakat merasa puas. Jika ada masyarakat yang belum memahami prosedur, kami membantu menjelaskan secara langsung.”

(Hasil wawancara dengan Staf Pelayanan Administrasi Kependudukan Kecamatan Balongbendo, 2026)

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa petugas berusaha mendampingi masyarakat selama proses pengurusan dokumen berlangsung. Penjelasan diberikan secara langsung kepada masyarakat yang belum memahami alur pelayanan maupun persyaratan yang perlu disiapkan. Dengan adanya bantuan tersebut, masyarakat dapat menyelesaikan proses administrasi dengan lebih mudah.

Meskipun demikian, beberapa hambatan masih dijumpai dalam pelaksanaan pelayanan. Salah satu kendala yang sering terjadi adalah dokumen persyaratan yang dibawa oleh masyarakat belum lengkap sehingga proses pengurusan tidak dapat segera diselesaikan.

“Kadang masyarakat datang dengan persyaratan yang belum lengkap sehingga proses pelayanan harus menunggu kelengkapan dokumen terlebih dahulu.”

(Hasil wawancara dengan Staf Pelayanan Administrasi Kependudukan Kecamatan Balongbendo, 2026)

Antrean juga menjadi kendala pada jam pelayanan tertentu. Jumlah masyarakat yang datang secara bersamaan dapat menyebabkan waktu tunggu menjadi lebih panjang.

“Kalau sedang ramai, antreannya cukup panjang sehingga harus menunggu lebih lama.”

(Hasil wawancara dengan masyarakat pengguna layanan administrasi kependudukan, 2026)

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pengelolaan antrean dan penyampaian informasi mengenai kelengkapan berkas masih perlu diperbaiki. Informasi persyaratan yang lebih mudah diakses dapat membantu masyarakat mempersiapkan dokumen sebelum datang ke kantor kecamatan. Selain itu, pengaturan antrean yang lebih terstruktur diperlukan untuk mengurangi waktu tunggu masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian, dimensi *reliability* dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Balongbendo telah diterapkan dengan cukup baik. Namun, peningkatan masih diperlukan agar proses pelayanan dapat berlangsung secara lebih efisien. Temuan ini selaras dengan penelitian Salam et al. (2020) yang menjelaskan bahwa keandalan pelayanan berperan penting dalam menciptakan layanan publik yang efektif dan mampu memenuhi harapan masyarakat.

### **3.3. Responsiveness (Daya Tanggap)**

Dimensi *responsiveness* menggambarkan kesigapan petugas dalam merespons kebutuhan masyarakat selama proses pelayanan berlangsung. Aspek ini penting karena masyarakat memerlukan bantuan yang cepat serta informasi yang mudah dipahami ketika mengurus dokumen kependudukan. Berdasarkan hasil penelitian, petugas di Kecamatan Balongbendo telah menunjukkan daya tanggap yang cukup baik, terutama dalam membantu masyarakat yang belum memahami alur pelayanan.

“Jika ada masyarakat yang belum memahami prosedur pelayanan, kami langsung membantu menjelaskan agar masyarakat tidak bingung.”

(Hasil wawancara dengan Staf Pelayanan Administrasi Kependudukan Kecamatan Balongbendo, 2026)

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa petugas tidak hanya melayani proses pengurusan dokumen, tetapi juga memberikan arahan secara langsung ketika masyarakat mengalami kesulitan. Bantuan diberikan melalui penjelasan mengenai tahapan pelayanan dan kelengkapan berkas yang perlu dipersiapkan. Masyarakat juga menilai bahwa pertanyaan mengenai pengurusan administrasi memperoleh tanggapan yang cukup cepat dari petugas.

“Pegawai di sini cukup cepat membantu dan menjelaskan proses pelayanan dengan baik.”

(Hasil wawancara dengan masyarakat pengguna layanan administrasi kependudukan, 2026)

Petugas berupaya menyampaikan informasi dengan bahasa yang sederhana agar masyarakat lebih mudah memahami prosedur yang berlaku. Kesigapan tersebut membantu masyarakat menyelesaikan pengurusan administrasi kependudukan dengan lebih terarah. Berdasarkan temuan penelitian, dimensi *responsiveness* telah diterapkan dengan cukup baik karena petugas mampu memberikan respons dan bantuan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Temuan ini sejalan dengan penelitian Sitorus (2017) yang menjelaskan bahwa ketanggapan petugas dapat membentuk penilaian positif masyarakat terhadap mutu pelayanan publik.

### **3.4. Assurance (Jaminan)**

Dimensi *assurance* menunjukkan kemampuan petugas dalam menumbuhkan rasa aman, kepercayaan, dan kepastian selama masyarakat menerima pelayanan. Aspek ini penting karena masyarakat perlu memahami bahwa proses administrasi dilaksanakan secara jelas, tertib, dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Berdasarkan wawancara dengan Kepala Seksi Pelayanan, petugas selalu diarahkan untuk melayani masyarakat secara sopan, tepat waktu, dan adil tanpa memberikan perlakuan yang berbeda.

“Kami selalu mengingatkan pegawai agar memberikan pelayanan yang sopan, tepat waktu, dan tidak membedakan masyarakat.”

(Hasil wawancara dengan Kepala Seksi Pelayanan Kecamatan Balongbendo, 2026)

Pernyataan tersebut menunjukkan adanya upaya dari pihak kecamatan untuk mempertahankan mutu pelayanan dan membangun kepercayaan masyarakat. Sikap petugas yang santun, profesional, serta tidak diskriminatif dapat menciptakan rasa nyaman selama proses pengurusan dokumen berlangsung. Masyarakat juga menilai bahwa informasi yang disampaikan oleh petugas cukup mudah dipahami.

“Penjelasan dari pegawai cukup jelas sehingga saya memahami proses pengurusannya.”

(Hasil wawancara dengan masyarakat pengguna layanan administrasi kependudukan, 2026)

Kejelasan informasi membantu masyarakat memahami tahapan pelayanan dan memberikan keyakinan bahwa proses administrasi dilakukan sesuai prosedur. Selain itu, pelayanan diberikan secara setara kepada seluruh masyarakat yang datang ke kantor kecamatan. Berdasarkan hasil penelitian, dimensi assurance pada pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Balongbendo telah diterapkan dengan cukup baik. Masyarakat memperoleh kepastian prosedur, penjelasan yang jelas, serta perlakuan yang adil dari petugas. Temuan ini selaras dengan penelitian Raid et al. (2021) yang menjelaskan bahwa profesionalitas petugas dan kepastian pelayanan dapat memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik.

### **3.5. Empathy (Empati)**

Dimensi empathy menggambarkan perhatian yang diberikan petugas kepada masyarakat selama proses pelayanan berlangsung. Kepedulian tersebut penting agar masyarakat merasa dihargai dan nyaman ketika mengurus dokumen kependudukan. Berdasarkan hasil penelitian, petugas pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Balongbendo telah menunjukkan sikap yang santun, ramah, dan peduli terhadap masyarakat.

“Kami berusaha melayani masyarakat dengan ramah supaya masyarakat merasa nyaman saat melakukan pengurusan administrasi.”

(Hasil wawancara dengan Staf Pelayanan Administrasi Kependudukan Kecamatan Balongbendo, 2026)

Petugas tidak hanya menangani proses administrasi, tetapi juga memberikan arahan kepada masyarakat yang belum memahami prosedur pelayanan. Berdasarkan wawancara dengan masyarakat yang mengurus KTP, petugas bersedia menjelaskan kelengkapan dokumen yang masih perlu dipenuhi. Bantuan tersebut memudahkan masyarakat dalam menyelesaikan proses pengurusan administrasi.

“Pelayanannya cukup cepat dan pegawainya membantu menjelaskan syarat-syarat yang kurang dengan sangat jelas.”

(Hasil wawancara dengan masyarakat pengguna layanan administrasi kependudukan, 2026)

Masyarakat juga menilai bahwa pelayanan diberikan secara sopan dan setara kepada setiap pengguna layanan.

“Saya merasa puas karena prosesnya jelas dan petugasnya sopan saat melayani masyarakat.”

(Hasil wawancara dengan masyarakat pengguna layanan administrasi kependudukan, 2026)

Sikap ramah dan kepedulian petugas memberikan pengalaman pelayanan yang lebih nyaman bagi masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan dimensi empathy dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Balongbendo telah tergolong cukup baik dan turut mendukung kepuasan masyarakat. Temuan ini sesuai dengan pendapat Zeithaml et al. (1990) bahwa perhatian petugas kepada pengguna layanan menjadi salah satu aspek penting dalam membentuk kepuasan terhadap pelayanan publik.

Secara keseluruhan, pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Balongbendo telah dilaksanakan dengan cukup baik. Hal tersebut terlihat dari kondisi fasilitas, sikap petugas, penyampaian informasi, dan kenyamanan masyarakat selama menerima pelayanan. Namun, pelaksanaannya masih menghadapi kendala berupa antrean pada waktu tertentu serta ketidaklengkapan dokumen persyaratan yang dibawa oleh masyarakat. Oleh karena itu, perbaikan perlu diarahkan pada pengelolaan antrean, penyampaian informasi persyaratan, dan peningkatan kenyamanan fasilitas agar kualitas pelayanan semakin optimal.

#### 4. Kesimpulan

Penelitian ini mengkaji mutu pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Balongbendo, Kabupaten Sidoarjo dapat dianalisis dari kualitas pelayanan menggunakan lima dimensi SERVQUAL yang mencakup aspek fasilitas dan kondisi fisik, keandalan pelayanan, ketanggapan pegawai, jaminan yang diberikan kepada masyarakat, serta kepedulian terhadap kebutuhan pengguna layanan. Berdasarkan hasil penelitian, pelaksanaan pelayanan secara umum telah berlangsung dengan cukup baik. Hal ini terlihat dari ketersediaan fasilitas yang cukup menunjang, sikap petugas yang santun, serta kesediaan pegawai dalam membantu masyarakat selama proses pengurusan dokumen. Informasi mengenai prosedur pelayanan juga disampaikan dengan cukup jelas sehingga lebih mudah dipahami oleh masyarakat. Walaupun pelayanan telah terlaksana dengan cukup baik, masih terdapat beberapa aspek yang perlu dibenahi. Kendala yang ditemukan meliputi antrean pada jam tertentu, keterbatasan kenyamanan area tunggu, serta kurang lengkapnya berkas yang dibawa oleh sebagian masyarakat. Penelitian ini juga memiliki keterbatasan karena hanya melibatkan sejumlah informan dan dilakukan pada satu lokasi. Oleh sebab itu, hasil penelitian belum dapat digunakan untuk menggambarkan pelayanan administrasi kependudukan pada wilayah yang lebih luas. Penelitian berikutnya dapat dilakukan dengan cakupan wilayah yang lebih beragam dan melibatkan lebih banyak informan agar hasilnya lebih menggambarkan kondisi pelayanan secara menyeluruh. Pendekatan kuantitatif maupun mixed methods juga dapat digunakan untuk memperoleh pengukuran tingkat kepuasan masyarakat secara lebih terperinci. Penelitian lanjutan diharapkan dapat memberikan masukan bagi peningkatan layanan administrasi kependudukan agar proses pelayanan menjadi semakin efektif, efisien, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat..

#### Referensi

1. Abdillah, R., & Hardjati, S. (2024). Inovasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital melalui aplikasi pelayanan daring. *Jurnal Administrasi Publik*, 12(1), 45–58.
2. Anugrah, M., Rahman, A., & Prasetyo, D. (2023). Teknik purposive sampling dalam penelitian kualitatif pelayanan publik. *Jurnal Metodologi Penelitian Sosial*, 8(2), 77–85.
3. Cahyani, D., & Rosdiana, W. (2023). Transformasi digital dalam pelayanan publik di Indonesia. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 11(2), 101–113.
4. Fatimah, A. S., & Rodiyah, I. (2021). Kualitas Pelayanan Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk di Pemerintah Desa Seduri, Kecamatan Balongbendo, Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Pengembangan Budaya Dan Masyarakat Indonesia*, 9, 7. <https://ijccd.umsida.ac.id/index.php/ijccd/article/view/755>
5. Hamidah, S. V. W., Ekantoro, J., & Roosinda, F. W. (2022). SOSIALISASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS WEBSITE PLAVON MELALUI AKUN INSTAGRAM @Dispendukcapilsidoarjo. *Jurnal Administrasi Publik Dan Ilmu Komunikasi*, 9(2), 124–134. <https://doi.org/10.55499/intelektual.v9i2.79>
6. Hardiyansyah. (2018). Kualitas pelayanan publik: Konsep, dimensi, indikator dan implementasinya. Gava Media.
7. Hidayat, A. (2023). Upaya Meningkatkan Kualitas Layanan Publik Melalui Digitalisasi Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pandeglang. *Jurnal Satya Informatika*, 8(01), 21–30. <https://doi.org/10.59134/jsk.v8i01.233>
8. Kotler, P., & Keller, K. L. (2005). *Marketing Management*. Prentice Hall PTR. <https://books.google.co.id/books?id=IbfhoAEACAAJ>
9. Mahsyar, A. (2011). Masalah Pelayanan Publik di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik. *Otoritas : Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1(2), 81–90. <https://doi.org/10.26618/ojip.v1i2.22>
10. Moleong, L. J. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya Offset.
11. Nidyasari, A. A. S. P., Wismayanti, K. W. D., & Prabawati, N. P. A. (2023). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi tentang Layanan Perizinan Online Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Badung). *Ethics and Law Journal: Business and Notary*, 1(2), 134–146. <https://doi.org/10.61292/eljbn.v1i2.47>
12. Radien, H. (2022). Urgensi Penerapan E – Government Dalam Pelayanan Publik. *Musamus Journal of Public Administration*, 4(1), 2.
13. Rahmawati, H. (2023). Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Pulau Kecamatan Kelua Kabupaten Tabalong. 1452–1461.
14. Sari, P. A., Soleh, A., & Abi, Y. I. (2025). Pengaruh Fasilitas Kerja Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Desa Suka Banjar Kecamatan Tetap Kabupaten Kaur. 2(1), 21–28.
15. Sinambela. (2010). Dkk. 2011. Reformasi Pelayanan Publik.
16. Zeithaml, Valarie A and Parasuraman, Ananthanarayanan and Berry, L. L. (1990). Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations. Simon and Schuster.