

Kualitas Pelayanan Sistem Antrian Locket dalam Layanan Administrasi Kependudukan di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo

¹Khoirun Nisa Ramadhani, ²Indira Arundinasari
^{1,2}Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
Surabaya, Indonesia

¹khnisarmdhni13@email.com , ²indira.arun.adneg@upnjatim.ac.id

*Penulis Korespondensi

Diajukan : 10/12/2025
Diterima : 28/12/2025
Dipublikasi : 02/01/2026

ABSTRAK

Penelitian ini menganalisis kualitas layanan sistem antrian di loket administrasi kependudukan Mall Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Sidoarjo, dengan mempertimbangkan efektivitas, efisiensi, dan kepuasan publik, serta mengkaji tantangan sistem kuota harian yang belum terintegrasi secara digital. Populasi penelitian mencakup masyarakat pengguna layanan dan petugas loket antrian di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo. Pengambilan sampel dilakukan secara purposive, melibatkan satu petugas loket dan dua pengguna layanan yang dipilih berdasarkan pengalaman langsung dan kemampuan memberikan informasi mendalam. Penelitian menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pengumpulan data primer melalui wawancara dan observasi lapangan, serta data sekunder dari berbagai sumber ilmiah. Analisis data mengikuti model interaktif Miles, Huberman & Saldana (2014) melalui kondensasi data, penyajian, dan penarikan kesimpulan secara iteratif hingga mencapai saturasi data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan petugas cukup baik berdasarkan dimensi Servqual, tetapi sistem antrian manual tanpa informasi kuota online menimbulkan ketidakpuasan masyarakat, khususnya dari daerah yang jauh, karena membuang waktu dan biaya perjalanan, kurangnya transparansi, dan ketidakpastian pelayanan yang bertentangan dengan prinsip reformasi birokrasi. Penelitian menyimpulkan perlunya inovasi digital seperti sistem antrian online, dashboard kuota real time, dan pemanfaatan media sosial untuk meningkatkan transparansi dan kepuasan publik sesuai tuntutan transformasi digital pelayanan publik, serta penguatan infrastruktur teknologi untuk mengatasi kesenjangan digital dan resistensi terhadap perubahan.

Kata Kunci: Administrasi Kependudukan, Kualitas Pelayanan, Sistem Antrian,

I. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital di era global secara signifikan mengubah tata kelola pemerintahan dan pelayanan publik. Pemerintah berupaya mentransformasi birokrasi konvensional menjadi birokrasi modern yang adaptif, transparan, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Tujuan digitalisasi tidak hanya untuk mempercepat penyelenggaraan pelayanan, tetapi juga untuk mendorong peningkatan efisiensi serta mutu layanan sehingga dapat diakses dengan lebih mudah oleh seluruh lapisan masyarakat (World Bank Group & Institute of the Information Society, 2020). Pemanfaatan teknologi informasi dalam sistem birokrasi merupakan salah satu tolok ukur utama untuk mewujudkan pemerintahan yang responsif dan akuntabel. Namun demikian, upaya optimalisasi pelayanan publik berbasis digital di berbagai negara masih menghadapi kendala, seperti kesenjangan akses teknologi, keterbatasan kualitas sumber daya manusia, serta adanya penolakan terhadap perubahan. (Sarjito & Pantja Djati, 2025).



Dalam konteks global, Indonesia juga menekankan pentingnya transformasi digital dalam pelayanan publik yang tidak hanya berfokus pada kemajuan teknologi, tetapi juga didukung oleh dasar hukum yang kuat untuk menjamin efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas birokrasi. Landasan hukum pelayanan publik di Indonesia diawali dengan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menegaskan hak masyarakat untuk memperoleh pelayanan yang cepat, mudah, dan berkeadilan. Selanjutnya, kebijakan tersebut diperkuat melalui Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik yang bertujuan mendorong integrasi layanan antara pemerintah pusat dan daerah agar lebih efisien, meskipun dalam pelaksanaannya masih dihadapkan pada keterbatasan infrastruktur serta kapasitas aparatur di daerah (Subhan & Sartika, 2025). Di samping itu, penguatan aspek hukum di bidang digital dilakukan melalui UU Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik serta UU Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi, yang berfungsi menjamin keamanan dan kerahasiaan data masyarakat sehingga pengembangan inovasi pelayanan publik tetap berjalan sesuai dengan prinsip keadilan dan perlindungan hukum (Ibrizul Izz, 2025).

Mall Pelayanan Publik (MPP) merupakan salah satu inovasi pelayanan publik yang dikembangkan pemerintah untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan kemudahan akses layanan bagi masyarakat melalui sistem pelayanan satu pintu. Keberadaan MPP bertujuan mengintegrasikan berbagai instansi dalam satu lokasi agar masyarakat dapat mengurus berbagai keperluan administrasi tanpa harus berpindah tempat (Sari et al., 2020). Mall Pelayanan Publik Sidoarjo diresmikan pada 29 Januari 2019 oleh Menteri PANRB sebagai MPP ke-13 di Indonesia, yang menghadirkan lebih dari 24 instansi dan 168 jenis layanan seperti imigrasi, samsat, BPJS, PDAM, dan administrasi kependudukan. MPP Sidoarjo menjadi contoh best practice pelayanan publik berbasis digital karena berhasil memadukan layanan konvensional dan sistem elektronik yang transparan. Namun, pelaksanaannya masih menghadapi tantangan seperti kurangnya sosialisasi, kendala teknis, dan rendahnya literasi digital masyarakat, sehingga perlu peningkatan inovasi dan kualitas layanan agar tercapai pelayanan publik yang cepat, mudah, dan terintegrasi.

Sebagai kelanjutan dari upaya transformasi pelayanan publik berbasis digital, Mall Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Sidoarjo berperan sebagai pusat layanan terpadu (*one-stop service*) yang secara khusus mengintegrasikan berbagai urusan administrasi kependudukan melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil). MPP Sidoarjo mengimplementasikan kebijakan pemerintah dengan memusatkan layanan kependudukan yang sebelumnya tersebar, sehingga meningkatkan aksesibilitas dan kualitas layanan. Layanan ini dapat diakses langsung di MPP maupun secara daring melalui platform Plavon (*Pelayanan Via Online*) di plavon.sidoarjokab.go.id. Cakupan layanannya sangat luas, meliputi penerbitan KTP elektronik, Kartu Keluarga, KIA, berbagai jenis akta sipil (kelahiran, kematian, perkawinan, perceraian), serta layanan pindah datang penduduk (*services MPP kabupaten Sidoarjo, 2020*).

Untuk menjaga efektivitas dan efisiensi pelayanan administrasi kependudukan, Mall Pelayanan Publik (MPP) Sidoarjo mengimplementasikan sistem pembatasan jumlah antrian harian untuk mempertahankan efisiensi dalam pelayanan administrasi kependudukan. Sistem ini mengalokasikan 180 pemohon pada hari Senin hingga Kamis, serta 100 pemohon pada hari Jumat untuk layanan akta dan perpindahan, juga 100 pemohon untuk layanan KTP. Walaupun kebijakan ini bermanfaat dalam pengelolaan volume layanan, masyarakat diharuskan mengunjungi lokasi secara langsung untuk memverifikasi ketersediaan kuota karena tidak tersedianya informasi daring. Berdasarkan penelitian terdahulu, MPP Sidoarjo sebelumnya telah mengoperasikan aplikasi antrian daring yang dievaluasi dengan model UTAUT, namun aplikasi tersebut kini tidak beroperasi, sehingga masyarakat kembali mengandalkan sistem antrian konvensional (Sari et al., 2020). Situasi ini menyebabkan ketidaktransparanan dalam sistem kuota dan mengakibatkan ketidakpuasan, khususnya bagi pemohon dari wilayah lain yang menemukan kuota telah terpakai seluruhnya (Sari et al., 2020).

Permasalahan utama dalam sistem antrian di Mall Pelayanan Publik (MPP) Sidoarjo adalah tidak tersedianya sistem antrian *online* dan ketiadaan informasi kuota secara daring (baik melalui media sosial maupun aplikasi resmi), yang sangat menghambat transparansi pelayanan publik. Meskipun kuota harian diterapkan untuk menjaga efektivitas dan efisiensi, ketiadaan akses informasi *online* ini menyebabkan masyarakat, terutama yang datang dari daerah jauh, merasa

kecewa dan perjalanannya menjadi sia-sia karena harus datang langsung hanya untuk mendapati kuota sudah habis. Situasi ini menunjukkan bahwa tidak adanya sistem antrian *online* serta kurangnya publikasi informasi kuota adalah faktor utama penyebab ketidakpuasan masyarakat, sehingga perlu adanya peningkatan inovasi teknologi dan transparansi layanan agar pelayanan publik di MPP Sidoarjo dapat menjadi lebih efisien, adil, dan responsive.

II. STUDI LITERATUR

Penelitian Terdahulu

Studi yang dilakukan oleh (Brigita Kaunang et al., 2023) dengan judul "*Efektivitas Penerapan Antrian Online dalam Upaya Mewujudkan Program Go Digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado*" menggunakan pendekatan kualitatif yang berfokus pada penilaian keberhasilan layanan publik digital melalui implementasi sistem antrian online. Penelitian menguraikan penerapan antrian online sebagai komponen digitalisasi administrasi kependudukan, dengan evaluasi pada aspek aksesibilitas, efisiensi pelayanan, dan minimalisasi antrian fisik di kantor pelayanan. Temuan penelitian mengindikasikan bahwa sistem antrian online memberikan kepastian jadwal dan melancarkan proses administrasi, serta meningkatkan kenyamanan publik walaupun masih dihadapkan pada tantangan teknis seperti gangguan koneksi dan keterbatasan pemahaman teknologi digital oleh Masyarakat.

Dalam penelitian (Cahyatri Fatmasari & Jati Nugroho, 2025) dengan judul "*Pengembangan Strategi Peningkatan Kualitas Layanan Publik di Mal Pelayanan Publik Banyuwangi Menggunakan SERVQUAL dan IPA*" Penelitian ini menggunakan metode Servqual dan Importance Performance Analysis sebagai alat untuk menilai kualitas pelayanan di MPP Banyuwangi. Penilaian tersebut mencakup lima dimensi utama kualitas layanan, yaitu aspek berwujud, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Temuan penelitian mengindikasikan bahwa beberapa aspek layanan telah memenuhi ekspektasi publik, sementara sejumlah indikator lain masih memerlukan pengembangan signifikan, khususnya dalam penyediaan informasi, kecepatan pelayanan, dan kesesuaian fasilitas dengan kebutuhan pengunjung. Kombinasi analisis Servqual dan IPA memungkinkan perumusan strategi peningkatan layanan yang lebih fokus dan sistematis, terutama pada dimensi-dimensi yang memberikan dampak substansial terhadap pengalaman masyarakat saat menggunakan Mal Pelayanan Publik.

Lalu penelitian yang dilakukan oleh (Sari et al., 2020) berjudul "*Analisis Penerimaan Penggunaan Aplikasi Antrian Online pada Mall Pelayanan Publik Sidoarjo berdasarkan Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)*". Penelitian ini menerapkan model UTAUT untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi adopsi aplikasi antrian online di MPP Sidoarjo. Temuan penelitian mengindikasikan bahwa aplikasi tersebut berkontribusi pada peningkatan efisiensi pelayanan, sementara tingkat adopsi oleh pengguna dipengaruhi oleh faktor kemudahan pengoperasian, infrastruktur teknologi yang tersedia, dan tingkat literasi masyarakat terhadap aplikasi tersebut.

Kualitas Pelayanan Publik (Servqual)

Menurut Parasuraman, Zeithaml, & Berry (2001) dalam (Ridwan et al., 2024), adalah Kualitas layanan didefinisikan sebagai tingkat perbedaan antara layanan aktual yang diterima pelanggan dibandingkan dengan ekspektasi layanan yang mereka miliki. Hal ini mengukur kesenjangan antara pengalaman nyata pelanggan dan harapan mereka terhadap layanan tersebut. Menurut Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1988) dalam (Ridwan et al., 2024) ada lima dimensi utama kualitas pelayanan, yaitu Tangibles yang merujuk pada aspek fisik layanan: fasilitas, peralatan, tampilan staf, dan bahan komunikasi layanan. Reliability, kemampuan penyedia layanan untuk melakukan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan konsisten. Responsiveness, Kesiapan petugas dalam memberikan bantuan kepada pelanggan serta menyampaikan pelayanan secara cepat dan akurat. Assurance, Kemampuan petugas dalam menunjukkan penguasaan pengetahuan, bersikap santun, dan menciptakan rasa aman serta kepercayaan pelanggan. Empathy, perhatian individual kepada pelanggan, memahami kebutuhan dan kondisi mereka.

Pengertian Sistem Antrian

Sistem antrian pada dasarnya menggambarkan suatu proses di mana pelanggan atau pengguna layanan harus menunggu giliran untuk dilayani karena keterbatasan fasilitas pelayanan yang tersedia. Menurut (Wiranda et al., 2022), Sistem antrian adalah kondisi di mana pelanggan harus menunggu karena keterbatasan fasilitas pelayanan, sehingga diperlukan pengaturan jalur dan petugas layanan yang efektif. Model antrian dibagi menjadi empat kategori yaitu, Single Channel Single Phase (satu jalur dengan satu petugas), Single Channel Multi Phase (satu jalur dengan pelayanan bertahap), Multi Channel Single Phase (satu jalur dengan beberapa petugas dalam satu tahap), dan Multi Channel Multi Phase (beberapa jalur dengan beberapa petugas dan tahapan pelayanan). Klasifikasi ini diimplementasikan untuk mengoptimalkan waktu tunggu dan meningkatkan efektivitas pelayanan sesuai dengan kebutuhan sistem. Dengan demikian, sistem antrian tidak hanya menjadi instrumen teknis dalam mengatur urutan pelayanan, tetapi juga alat analitis untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, serta kepuasan pengguna layanan publik.

Indeks Kepuasan Masyarakat

Unsur Pelayanan	Nilai
Perilaku Pelaksana	5.8686
Persyaratan	5.8600
Sistem, Mekanisme, Prosedur	5.8732
Biaya/Tarif	5.8801
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	5.8559
Kompetensi Pelaksana	5.8926
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	5.8438
Waktu Penyelesaian	5.8486
Sarana dan Prasarana	5.6275
Dengan Total	98.34

Sumber Tabel: (Mall Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo, 2025)

Berdasarkan data resmi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tahun 2025 yang ditampilkan pada sistem ikm.sidoarjokab.go.id, Mall Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Sidoarjo memperoleh nilai IKM sebesar 96,34 dari total 995 responden, dengan kategori mutu pelayanan A (Sangat Baik). Nilai ini menunjukkan bahwa secara umum masyarakat menilai pelayanan di MPP Sidoarjo berada pada tingkat yang sangat memuaskan. Jika dilihat per unsur, aspek kompetensi pelaksana (5,8926), biaya/tarif (5,8801), dan sistem–mekanisme–prosedur (5,8732) menjadi unsur dengan nilai tertinggi. Hal ini selaras dengan temuan wawancara bahwa petugas loket memberikan pelayanan yang ramah, komunikatif, dan mampu memberikan solusi ketika masyarakat menghadapi kendala.

Namun, unsur sarana dan prasarana (5,6275) memiliki nilai paling rendah dibanding unsur lain. Temuan ini relevan dengan kondisi di lapangan, terutama terkait sistem antrian manual dan tidak tersedianya informasi kuota secara daring. Meskipun fasilitas fisik seperti ruang tunggu dan mesin antrian berfungsi baik, ketidaktersediaan sistem antrian online membuat sarana belum mendukung kebutuhan masyarakat secara optimal. Dengan demikian, data IKM memperkuat hasil penelitian bahwa kualitas pelayanan petugas sudah sangat baik, tetapi sistem antrian dan

penyediaan informasi kuota masih menjadi kelemahan utama MPP Sidoarjo. Ini menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat dapat lebih ditingkatkan melalui inovasi digital, khususnya penerapan sistem antrian online dan publikasi kuota secara real-time.

III. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Menurut (Hatta & Zia Ulhaq, 2022) Pendekatan deskriptif kualitatif memiliki tujuan untuk menginterpretasikan dan menjabarkan fenomena sosial berdasarkan data yang dikumpulkan langsung dari narasumber, sehingga menghasilkan penjelasan yang tepat mengenai situasi aktual di lapangan. Oleh karena itu, penggunaan pendekatan kualitatif deskriptif dalam penelitian ini bertujuan untuk menghasilkan gambaran yang ringkas, jelas, dan objektif terkait kualitas pelayanan publik di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo. Penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*, yakni pemilihan informan secara sengaja dengan mempertimbangkan kriteria tertentu yang dipandang relevan dan sesuai dengan tujuan penelitian (Azizah et al., 2024). Informan dalam penelitian ini ditetapkan dari pihak-pihak yang dinilai memiliki pemahaman, pengalaman, serta keterlibatan langsung dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan di MPP Sidoarjo, yang meliputi petugas loket dan masyarakat sebagai pengguna layanan. Penelitian ini memanfaatkan dua sumber data, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui kegiatan observasi langsung di lapangan serta wawancara mendalam dengan petugas loket MPP Sidoarjo dan masyarakat sebagai pengguna layanan. Adapun data sekunder dikumpulkan dari berbagai sumber tertulis, seperti buku, artikel, jurnal ilmiah, serta hasil penelusuran data secara online. Seluruh data yang diperoleh kemudian dianalisis secara kualitatif melalui model analisis interaktif yang dikemukakan oleh Miles, Huberman & Saldana (2014) dalam (Suparyadi et al., 2025), melalui tiga tahapan yaitu kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Proses ini dilakukan secara berulang hingga data mencapai kejenuhan untuk memperoleh gambaran kondisi nyata di lapangan secara menyeluruh.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kualitas pelayanan dalam sistem antrian loket administrasi kependudukan di Mall Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Sidoarjo menjadi salah satu aspek penting untuk memastikan masyarakat memperoleh pelayanan yang jelas, mudah, dan tidak berbelit (Mufarriyah et al., 2025). Dalam praktiknya, sistem antrian di MPP masih menggunakan mekanisme manual atau offline sehingga masyarakat harus hadir langsung di lokasi untuk mengetahui tersedianya kuota layanan. Kondisi lapangan ini kemudian dianalisis melalui teori Servqual yang disusun berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy, serta diperkuat dengan hasil wawancara dan observasi selama kegiatan magang.

Untuk menganalisis kualitas layanan sistem antrian di loket administrasi kependudukan MPP Kabupaten Sidoarjo, perlu dilakukan perbandingan antara implementasi di lapangan dengan kebijakan nasional dan tujuan penelitian. Pemerintah telah mencanangkan transformasi layanan publik ke arah digitalisasi untuk mencapai layanan yang lebih cepat, transparan, dan mudah diakses (Purnomo et al., 2025). Namun, berdasarkan observasi dan wawancara, MPP Sidoarjo masih menggunakan sistem antrian konvensional tanpa dukungan informasi kuota secara online. Keterbatasan ini menyebabkan masyarakat tidak dapat memeriksa ketersediaan kuota dari tempat tinggal mereka, sehingga menciptakan ketidakpastian, khususnya bagi mereka yang berasal dari daerah yang jauh. Situasi ini berkaitan erat dengan fokus penelitian mengenai bagaimana kualitas pelayanan sistem antrian dievaluasi dari segi efektivitas, efisiensi, dan tingkat kepuasan masyarakat. Temuan penelitian mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan tidak terutama dipengaruhi oleh kinerja petugas, melainkan oleh keterbatasan inovasi sistem antrian yang belum diintegrasikan secara digital.

A. Tangibles (Bukti Fisik)

Menurut Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1988) dalam (Ridwan et al., 2024), Tangibles mencakup fasilitas fisik, peralatan, tampilan pegawai, dan sarana pendukung yang dapat dilihat langsung oleh pengguna sebagai indikator kualitas layanan. Tangibles

penting karena memengaruhi persepsi awal masyarakat sebelum menerima pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara, petugas loket Bu Umi menyampaikan bahwa fasilitas fisik MPP cukup memadai.

“Fasilitas di MPP sudah cukup baik, tetapi sistem antrian masih offline. Seharusnya sudah ada sistem online agar masyarakat lebih mudah mengetahui kuota.”
“Informasi kuota hanya bisa didapat langsung di MPP, belum tersedia melalui media sosial atau website, sehingga masyarakat harus datang sendiri.”

Hal serupa disampaikan oleh informan Eka Maulidya yang menyatakan:

“Menurut saya kurang, karena saya harus datang ke MPP untuk tahu kuotanya... kuota pelayanan tidak bisa dicek secara realtime. Jadi harus datang ke MPP dulu untuk tahu kuota masih ada atau sudah habis.”

Informan Vivi juga menegaskan:

“Fasilitas fisiknya sudah cukup baik... namun alangkah baiknya sistem dan papan informasi layanan ditingkatkan.”

Berdasarkan hasil wawancara, Bu Umi selaku petugas loket menyatakan bahwa fasilitas fisik MPP sudah cukup memadai. Namun, jika dihubungkan dengan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), aspek sarana dan prasarana mendapatkan nilai 5,6275, yang merupakan nilai terendah dibandingkan unsur lainnya. Ini mengindikasikan bahwa meskipun fasilitas fisik dinilai memadai oleh informan, masyarakat masih merasakan kekurangan dalam hal transparansi informasi berbasis digital, khususnya yang berkaitan dengan kuota.

Dengan demikian, kualitas aspek berwujud secara fisik sudah baik, tetapi belum mencapai standar maksimal oleh dimensi Servqual karena keterbatasan sistem digital yang dapat meningkatkan kemudahan akses informasi. Kondisi ini menunjukkan bahwa dimensi tangibles di MPP Sidoarjo sudah cukup baik, namun masih perlu pengembangan melalui integrasi teknologi untuk mendukung transparansi informasi kuota.

B. Reliability (Keandalan)

Menurut Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1988) dalam (Ridwan et al., 2024), Reliability merujuk pada kemampuan instansi memberikan layanan secara konsisten, akurat, dan terpercaya. Jadi, pelayanan yang dapat diandalkan harus memberikan kepastian kepada pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa reliability petugas sudah baik, tetapi reliability sistem masih rendah karena tidak adanya layanan pengecekan kuota secara daring. Dalam wawancara, Bu Umi menyatakan:

“Petugas sudah berusaha memberikan pelayanan sesuai standar dan menyampaikan informasi kuota secara jujur kepada setiap pemohon.”

Namun bu umi juga menambahkan penjelasan bahwa *“Informasi kuota hanya tersedia di lokasi, sehingga masyarakat harus datang dulu untuk memastikan kuota”*

Eka menguatkan kondisi tersebut melalui pengalamannya:

“Saya harus datang ke MPP untuk mengetahui kuotanya, beberapa pemohon tidak memperhatikan informasi di mesin antrian dan harus bertanya ke petugas meja informasi.”

Dalam data IKM, unsur terkait reliability seperti Sistem Mekanisme Prosedur (5,8732) dan Persyaratan (5,8600) berada pada kategori sangat baik. Namun nilai ini tidak menangkap secara spesifik kendala kuota offline yang menjadi hambatan utama keandalan sistem. Artinya, reliability pelayanan masih terfokus pada kinerja petugas, sementara keandalan sistem antrian belum memenuhi standar pelayanan modern. Kondisi ini menunjukkan bahwa dimensi reliability di MPP Sidoarjo sudah cukup baik dari sisi

petugas, namun perlu ditingkatkan dengan integrasi teknologi digital untuk memastikan kepastian akses layanan bagi masyarakat.

C. Responsiveness (Daya Tanggap)

Menurut Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1988) dalam (Ridwan et al., 2024), Responsiveness adalah kemampuan petugas untuk memberikan layanan secara cepat dan tepat serta membantu pengguna saat menghadapi kendala. Bu Umi menjelaskan bahwa petugas selalu memberikan solusi saat kuota habis:

“Jika kuota sudah habis, kami tetap mengarahkan masyarakat dengan baik, misalnya membantu melalui pengajuan online atau mengarahkan langsung ke loket terkait”

Eka juga merasakan hal tersebut, bahwa

“Saya pernah mengurus akta kelahiran dan antrian saya sudah habis, tapi saya diperbolehkan ke loket dan diberikan nomor antrian lagi... kalau kuota penuh, pasti dibantu dicarikan solusi, apalagi kalau rumah pemohon jauh”

Vivi memberikan tanggapan serupa:

“Petugasnya tanggap dan cepat... mereka langsung menginformasikan bahwa kuota sudah penuh dan mengkoordinasikan ke loket apakah masih bisa membantu masyarakat tanpa nomor antrian”

Dalam data IKM, unsur-unsur terkait responsiveness seperti Penanganan Pengaduan (5.8438) dan Waktu Penyelesaian (5.8486) dengan kategori sangat baik. Hal ini berarti daya tanggap petugas sudah sesuai dengan teori Servqual. Namun, daya tanggap tersebut masih bersifat reaktif, bukan preventif, karena masyarakat tetap harus datang tanpa kepastian kuota. Ini menandakan bahwa sistem pendukung responsivitas belum optimal.

D. Assurance (Jaminan)

Menurut Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1988) dalam (Ridwan et al., 2024), dimensi Assurance meliputi kemampuan petugas dalam menciptakan rasa aman bagi masyarakat melalui sikap sopan, ramah, serta pengetahuan yang memadai untuk menyampaikan informasi dengan jelas dan tepat. Hasil wawancara mengungkapkan bahwa aspek assurance ini sudah terbukti kuat dalam pelayanan sistem antrian di MPP Sidoarjo. Bu Umi sebagai petugas loket menyatakan,

“Petugas selalu transparan menjelaskan kebijakan kuota harian dan alasan belum adanya antrian online.”

Vivi pun mengakui hal tersebut:

“Kemampuan dan sikap para petugasnya baik dalam memberikan penjelasan informasi.”

Dan Eka menambahkan:

“Jika dokumen saya diproses online, petugas memberi estimasi waktu penyelesaian sehingga saya tidak perlu bolak-balik.”

Hasil ini semakin diperkuat oleh data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), di mana nilai Kompetensi Pelaksana mencapai 5,8926 dan Perilaku Pelaksana sebesar 5,8686, yang menjadi dua skor tertinggi di antara indikator lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat sangat mengapresiasi jaminan kualitas dari petugas. Namun, meskipun assurance petugas sudah optimal, dimensi ini belum sepenuhnya menanggulangi ketidakpastian kuota antrian yang hanya bisa dicek setelah tiba di lokasi. Dengan demikian, jaminan informasi secara keseluruhan masih belum memenuhi standar teori Servqual sepenuhnya karena keterbatasan infrastruktur sistem antrian yang ada.

E. Empathy (Empati)

Menurut Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1988) dalam (Ridwan et al., 2024), dimensi Empathy mencakup kemampuan petugas untuk memahami kebutuhan khusus masyarakat serta memberikan perhatian secara individual yang tulus. Hasil wawancara menunjukkan

bahwa empati petugas di MPP Sidoarjo sudah berjalan dengan baik. Bu Umi sebagai petugas loket menyatakan:

“Kami memahami kesulitan masyarakat, terutama yang datang dari jauh, sehingga tetap berusaha membantu meskipun kuota habis.”

Eka mengonfirmasi hal tersebut:

“Jika antrian habis, petugas bisa membantu secara online atau offline tanpa nomor antrian, sehingga tidak membuat kita bolak balik.”

Dan Vivi juga menyatakan:

“Petugasnya memahami dan peduli... mereka membantu pengurusan online atau mengarahkan langsung ke dinas terkait.”

Hal ini selaras dengan data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), di mana nilai tinggi pada aspek Perilaku Pelaksana dan Kompetensi Pelaksana mencerminkan pengakuan masyarakat terhadap sisi kehumanisan petugas. Hal ini membuktikan bahwa empati petugas telah sesuai dengan prinsip teori Servqual dari Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1988) dalam (Ridwan et al., 2024). Namun, empati ini sering kali berperan sebagai upaya kompensasi atas kekurangan sistem antrian, bukan sebagai bagian integral dari mekanisme pelayanan yang optimal. Dengan demikian, meskipun empati petugas sudah memadai, kualitasnya masih terhambat oleh kelemahan prosedur antrian secara keseluruhan.

Berdasarkan evaluasi menggunakan lima dimensi Servqual, kualitas pelayanan petugas di MPP Sidoarjo menunjukkan performa yang cukup memuaskan. Aspek-aspek positif meliputi fasilitas fisik yang memadai, keandalan petugas dalam penyampaian informasi, daya tanggap terhadap permasalahan kuota, transparansi dalam jaminan pelayanan, serta sikap empati terhadap masyarakat. Meskipun demikian, identifikasi terhadap seluruh dimensi tersebut mengungkapkan permasalahan fundamental yaitu ketergantungan pada sistem antrian konvensional. Hal ini mengakibatkan masyarakat tidak dapat mengakses informasi ketersediaan kuota sebelum mengunjungi lokasi pelayanan. Kondisi ini tidak sejalan dengan prinsip-prinsip reformasi birokrasi dan transformasi digital pelayanan publik yang menekankan transparansi informasi, efisiensi proses, dan aksesibilitas tanpa batasan waktu.

Hasil penelitian ini menegaskan bahwa kualitas pelayanan sistem antrian belum mencapai standar optimal akibat minimnya inovasi digital. Oleh karena itu, peningkatan kualitas layanan memerlukan penguatan infrastruktur teknologi informasi, seperti implementasi sistem antrian daring, dashboard pemantauan kuota harian, serta diseminasi informasi real-time melalui platform media sosial MPP. Langkah-langkah ini diharapkan dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan, serta memenuhi ekspektasi masyarakat yang semakin tinggi di era digitalisasi.

V. KESIMPULAN

Berdasarkan studi tentang kualitas layanan sistem antrian administrasi kependudukan di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo, terbukti bahwa kinerja petugas secara keseluruhan sudah baik. Analisis lima dimensi SERVQUAL menunjukkan petugas memberikan pelayanan dengan keramahan, ketanggapan, transparansi, dan pendekatan yang solutif. Fasilitas seperti area tunggu dan perangkat antrian telah tersedia memadai; petugas juga konsisten dalam penyampaian informasi, cepat merespon saat kuota habis, dan menunjukkan perhatian khusus kepada warga yang berasal dari lokasi jauh. Hal ini menandakan kualitas sumber daya manusia dalam pelayanan sudah mencapai standar yang baik.

Meskipun demikian, penelitian ini mengidentifikasi bahwa masalah utama bukan pada kinerja personel, tetapi pada sistem antrian yang masih menggunakan pendekatan manual tanpa dukungan informasi kuota secara daring. Keterbatasan sistem antrian online dan kurangnya publikasi ketersediaan kuota pada platform resmi mengharuskan masyarakat datang langsung untuk verifikasi kuota. Situasi ini menciptakan ketidakpastian, frustrasi, dan pemborosan waktu, terutama

bagi masyarakat dari daerah terpencil. Permasalahan ini mengindikasikan layanan belum mencapai tingkat efektivitas dan efisiensi yang optimal sesuai tuntutan transformasi digital pelayanan publik.

Oleh karena itu, peningkatan kualitas sistem antrian MPP Sidoarjo membutuhkan penerapan inovasi teknologi, seperti implementasi sistem antrian digital, pengembangan dashboard kuota real-time, dan penyebaran informasi kuota secara berkala melalui kanal media sosial resmi. Penguatan infrastruktur digital sangat penting untuk mewujudkan pelayanan yang lebih transparan, bertanggung jawab, dan mudah diakses. Penerapan inovasi ini diharapkan mengoptimalkan efektivitas dan efisiensi administrasi kependudukan, serta meningkatkan kepuasan masyarakat sesuai dengan tujuan penelitian.

VI. DAFTAR REFERENSI

- Azizah, A., Affrian, R., & Surya Dharma, A. (2024). Kualitas Pelayanan Pada Mall Pelayanan Publik Pada Kabupaten Tabalong. *Jurnal Pelayanan Publik*, 1(4), 1111–1121.
- Brigita Kaunang, L. C., Rompas, W. Y., & Palar, N. R. A. (2023). Efektivitas Penerapan Antrian Online Dalam Upaya Mewujudkan Program Go Digital Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Manado. *Jurnal Administrasi Publik JAP*, 9(4), 430–442.
<https://doi.org/10.35797/jap.v9i3.48541>
- Cahyatri Fatmasari, R., & Jati Nugroho, A. (2025). Pengembangan Strategi Peningkatan Kualitas Layanan Publik Di Mal Pelayanan Publik Banyuwangi Menggunakan SERVQUAL Dan IPA. *Jurnal Multidisiplin Ilmu Akademik*, 2(4), 414–424. <https://doi.org/10.61722/jmia.v2i4.5299>
- Hatta, H., & Zia Ulhaq, M. (2022). Penggunaan Media Sosial Whatsapp Di Kalangan Mhawasiswa Program Studi Desain Komunikasi Visual Universitas Negeri Makassar. *Jurnal Kependidikan Media*, 11(3), 153–161. <https://doi.org/10.26618/jkm.v11i3.9492>
- Ibrizul Izzi, A. (2025, September 15). *Digitalisasi Administrasi Pemerintahan: Aspek Legal dalam Pelayanan Publik Berbasis Teknologi*. Pusat Konsultasi Dan Bantuan Hukum UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon.
- Mall Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo. (2025). *Survey Kepuasan Masyarakat 2025*.
- Mufarrijah, S., Mega Sasikaraya, A., Khairunnisa, R. A., & Manggalou, S. (2025). Evaluasi Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Sidoarjo. *JIAN : Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 22(01), 43–56. <https://doi.org/10.59050/jian.v22i1.290>
- Purnomo, H., Suljatmiko, & Zikri Ulfiandi, I. (2025). Peranan E-Government Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Mal Pelayanan Publik Kota Malang. *Jurnal Administrasi Publik Dan Pemerintahan STISIP Imam Bonjol (SIMBOL)*, 4(2), 122–130.
<https://doi.org/10.55850/simbol.v4i2>
- Ridwan, S., Jidan Ermansyah, M., & Apriyana, N. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Pada Orange Supermarket Di Merauke Town Square. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi)*, 8(2), 1048–1070.
<https://doi.org/10.31955/mea.v8i2.4116>
- Sari, S. N., Putra, W. H. N., & Prakoso, B. S. (2020). Analisis Penerimaan Penggunaan Aplikasi Antrian Online pada Mal Pelayanan Publik Sidoarjo berdasarkan Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 4(8), 2585–2592.

-
- Sarjito, A., & Pantja Djati, S. (2025). Implikasi Kompetensi Digital Aparatur Sipil Negara Milenial terhadap Reformasi Birokrasi Digital di Era Transformasi Pemerintahan. *Jurnal Administrasi Publik*, 21(1), 87–109. <https://doi.org/10.52316/jap.v21i1.610>
- services MPP kabupaten Sidoarjo. (2020). *Layanan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo*.
- Subhan, & Sartika, I. (2025). Tantangan dan Strategi Implementasi SPBE dalam Reformasi Birokrasi Pelayanan Publik di Indonesia. *Journal of Multidisciplinary Research and Development*, 7(6), 4648–4656. <https://doi.org/10.38035/rj.v7i6>
- Suparyadi, Rafi'i, Surya Ningsih, T., Irawan, N., & Sumirat, P. (2025). Digitalisasi Media Pembelajaran sebagai Strategi Penguatan Komunikasi Budaya dan Keterampilan Komunikasi Peserta Didik. *Jurnal Pendidikan Indonesia: Teori, Penelitian Dan Inovasi*, 5(4), 65–75. <https://doi.org/10.59818/jpi.v5i4.1789>
- Wiranda, D., Muhandi, & Tresna Gumelar. (2022). Analisis Sistem Antrian Layanan Teller Dengan Menggunakan (M/M/S) Untuk Mengoptimalkan Pelayanan. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB)*, 2(2), 71–80. <https://doi.org/10.29313/jrmb.v2i2.1633>
- World Bank Group, & Institute of the Information Society. (2020). *Digital Government 2020: Prospects for Russia*.