

## **KAJIAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK: SEBUAH ANALISIS TERHADAP DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SIDOARJO DALAM PENGELOLAAN MALL PELAYANAN PUBLIK**

**Amrul Fani**

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Negeri Surabaya  
[amrulfani.20083@mhs.unesa.ac.id](mailto:amrulfani.20083@mhs.unesa.ac.id)

**Deby Febriyan Eprilianto**

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Negeri Surabaya  
[debyepriyanto@unesa.ac.id](mailto:debyepriyanto@unesa.ac.id)

### **Abstrak**

Pemerintah bertanggung jawab menyelenggarakan pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam konteks kehidupan bernegara. Melalui berbagai lembaga yang telah dibentuk sesuai dengan fungsinya, pemerintah berusaha meningkatkan kesejahteraan masyarakat yang menjadi tanggung jawabnya. Fakta membuktikan bahwasanya pelayanan publik di Negara Indonesia ini masih memiliki beberapa kekurangan dan mengabaikan tanggung jawabnya dalam melayani masyarakat. Oleh karena itu dalam penelitian ini, peneliti tertarik meneliti pelayanan publik di Kabupaten Sidoarjo sebagai Mall Pelayanan Publik yang terkenal dengan pelayanan yang terus berinovasi. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi dengan teknik analisis data dalam penelitian ini ialah narrative analysis meliputi pengumpulan data, reduksi data dan penarikan Kesimpulan. Penelitian ini menemukan hasil bahwasanya pelayanan publik yang dilakukan oleh karyawan di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo dalam indikator transparansi terdapat kurang jelasnya SOP yang berlaku yaitu SOP hanya ada di website sehingga masyarakat yang berusia lanjut kebingungan untuk mencari SOP pembuatan dokumen penduduk, indikator akuntabilitas sesuai dengan pelayanan yang mengedepankan masyarakat dan mengikuti aturan kemendagri, indikator partisipatif memberikan pelayanan yang baik menjadikan masyarakat berpartisipasi dalam pembuatan dokumen kewarganegaraan, indikator kondisional masih memiliki kekurangan karena pihak pelayanan masih lebih mementingkan masyarakat dalam golongan disabilitas daripada masyarakat reguler, indikator kesamaan hak masih ada kekurangan karena pihak pelayanan sering melaksanakan penyerobotan antrian sehingga menjadikan antrian tidak sesuai dengan nomor urut yang didapatkan, dalam indikator kesesuaian hak dan kewajiban terdapat pelayanan pengaduan dan tanya jawab sehingga masyarakat mudah mendapat informasi dalam pembuatan dokumen kependudukan.

**Kata Kunci:** Pelayanan, Masyarakat, Kependudukan

### **Abstract**

The government is responsible for providing public services as an effort to fulfill the needs of the community in the context of state life. Through various institutions that have been formed according to their functions, the government tries to improve the welfare of the people for which it is responsible. Facts prove that public services in Indonesia still have several shortcomings and ignore their responsibilities in serving the community. Therefore, in this research, researchers are interested in examining public services in Sidoarjo Regency as a Public Service Mal which is famous for services that continue to innovate. This research uses a descriptive qualitative research method. Researchers collected data through a process of observation, interviews and documentation. This research found that the results of public services carried out by employees at the Sidoarjo Regency Public Service Mal in the transparency indicator were that the applicable SOPs were not clear, namely that the SOPs were only available on the website so that older people were confused about looking for SOPs for making resident documents, accountability indicators were in accordance with services that prioritize the community and follow the rules of the Ministry of Home Affairs, participatory indicators are good because providing good services makes people participate in making citizenship documents, conditional indicators still have shortcomings because the service still prioritizes people in the disability group rather than regular people, indicators of equal rights are still there are shortcomings because the service often carries out queue breaking so that the queue does not match the serial number obtained, the indicator of suitability of rights and obligations is good because there is a complaint and question and answer service so that the public can easily get information in making population documents

**Keywords:** Services, Community, Population

## PENDAHULUAN

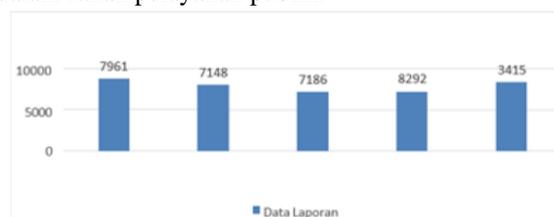
Pemerintah pada dasarnya memiliki peran sebagai pelayan masyarakat. Keberadaan pemerintah bukan hanya untuk melayani dirinya sendiri, melainkan untuk melayani serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat untuk mengembangkan kemampuan dan kreatifitasnya (Prakasa, 2015). Oleh sebab itu, birokrasi atau disebut dengan aparat pemerintah memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan publik yang optimal. Pemerintah bertanggung jawab menyelenggarakan pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam konteks kehidupan bernegara. Melalui berbagai lembaga yang telah dibentuk sesuai dengan fungsinya, pemerintah berusaha meningkatkan kesejahteraan masyarakat yang menjadi tanggung jawabnya.

Pelayanan Publik merujuk pada segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) ataupun Badan Usaha Milik Daerah (BUMD). Pelayanan ini memiliki tujuan untuk upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan peraturan perundangan-undangan (Putri, 2021). Seperti yang dijelaskan oleh Pengadilan Negeri Karanganyar (2015) penyelenggaraan pelayanan publik harus mengikuti standar pelayanan yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan. Standar tersebut menjadi sebuah tanda komitmen dan janji penyelenggaraan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat mudah, terjangkau, dan terukur.

Standar pelayanan yang baik diharapkan dapat memastikan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai penerima layanan. Penyelenggaraan pelayanan publik diharuskan untuk menerapkan prinsip efektif, efisien, inovatif, dan memiliki komitmen terhadap mutu. Fokus utama dalam pelayanan publik adalah mencapai kepuasan masyarakat, di mana pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan atau bahkan melebihi harapan yang dimiliki oleh masyarakat (PN-Karanganyar.go.id, 2015). Ombudsman RI dalam acara Peluncuran Laporan Tahunan 2023 menyebutkan, “sepanjang tahun 2023, Ombudsman RI telah menerima laporan masyarakat terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik sebanyak 3.415 laporan dugaan mal administrasi. Laporan tersebut terdiri dari 1.362 tidak memberikan pelayanan, 967 penundaan berlarut, 651 penyimpangan prosedur, 153 tidak patut, 104 tidak kompeten, 75 penyalahgunaan wewenang, 71 permintaan imbalan uang, 10 diskriminasi, 10 berpihak, 2

konflik kepentingan, 10 lain-lain (laporan tahunan 2023 Ombudsman RI).

Data tersebut menunjukkan bahwa masyarakat mulai memiliki kesadaran untuk lebih berani dalam menyampaikan permasalahan mengenai pelayanan publik, karena dalam penyempurnaan pelayanan publik harus melibatkan seluruh elemen masyarakat sebagai bentuk koreksi terhadap pelayanan yang diberikan. Sejalan dengan laporan tersebut tentunya untuk memperbaiki dan meminimalisir segala bentuk pelanggaran yang dilakukan dalam ranah pelayanan publik.



Gambar 1 Data Laporan Pengaduan Masyarakat  
Sumber : Laporan Pengaduan Ombudsman RI, 2023

Berdasarkan grafik data di atas dapat diketahui bahwa jumlah pengaduan masyarakat yang ada di Indonesia cenderung tinggi dan sering mengalami kenaikan. Laporan tersebut berkaitan dengan pengaduan masyarakat terhadap pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan pengaduan tersebut sebagai bentuk ketidakpuasan atau keluhan masyarakat terhadap pelayanan yang diterimanya. Masyarakat memberikan tuntutan kepada pemerintah untuk memperbaiki dan meningkatkan pelayanan publik agar berjalan lebih optimal (Hardiansyah, 2011).

Berdasarkan masalah yang diuraikan, saat ini pemerintah sedang mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik yang bersih tanpa penyelenggaraan wewenang serta cepat dan mudah melalui konsep Mal Pelayanan Publik. Mal Pelayanan Publik adalah tempat berlangsungnya kegiatan atau aktivitas penyelenggaraan pelayanan publik atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang merupakan perluasan fungsi pelayanan terpadu baik pusat maupun daerah, serta pelayanan baik Badan Usaha Milik Negara (BUMN), maupun Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), dan Swasta dalam rangka menyediakan pelayanan yang cepat, mudah, terjangkau, dan aman (Petra, 2020).

Untuk Meningkatkan kualitas pelayanan publik, maka penyelenggara pelayanan publik harus melakukan berbagai upaya salah satunya inovasi peraturan tentang Mal Pelayanan Publik (MPP) dalam Kemenpan RB Nomor 23 Tahun 2013:

1. Mal Pelayanan Publik diselenggarakan oleh Organisasi Perangkat Daerah yang melaksanakan tugas dan fungsi

di bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu.

2. Ruang lingkup Mal Pelayanan Publik meliputi seluruh pelayanan perizinan dan nonperizinan yang menjadi kewenangan Pemerintah Pusat dan Daerah serta pelayanan Badan Usaha Milik Negara/Badan Usaha Milik Daerah/swasta,
3. Bergabungnya pelayanan yang diselenggarakan oleh Kementerian/Lembaga/Pemerintah Daerah lainnya, Badan Usaha Milik Negara/Badan Usaha Milik Daerah/Swasta berdasarkan kesepakatan yang dituangkan dalam nota kesepahaman.



Gambar 1 Jumlah Mal Pelayanan Publik di Indonesia  
Sumber : Kemenpan-RB, 2022

Pada saat ini, terdapat sebelas Mal Pelayanan Publik yang telah beroperasi di Provinsi Jawa Timur. Adapun rinciannya sebagai berikut ini :

Tabel 1 Jumlah Mal Pelayanan Publik di Jawa Timur

No	Kabupaten	Tanggal peresmian Mall Pelayanan Publik di Jawa Timur
1	Surabaya	6 Oktober 2017
2	Banyuwangi	6 Oktober 2017
3	Probolinggo	19 Desember 2018
4	Sidoarjo	29 Januari 2019
5	Lamongan	10 Februari 2021
6	Magetan	5 April 2021
7	Bojonegoro	6 April 2021
8	Gresik	7 April 2021
9	Madun	24 November 2021
10	Tuban	10 Februari 2022
11	Mojokerto	22 Maret 2022

Sumber : Berbagai Website Resmi Provinsi Jawa Timur, 2023

Berbagai layanan yang disediakan di Mal Pelayanan Publik (MPP) Sidoarjo banyak sekali salah satunya yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo merupakan salah satu pelaksana pelayanan administrasi publik di wilayah Jawa Timur. Namun, pada saat pelaksanaan pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo ditemui permasalahan seperti :

Dari segi kedisiplinan, waktu masuk dan keluar kantor yang tidak sesuai dengan standar yang sudah ditetapkan. Dimana standar dan aturan jam masuk kantor mulai dari hari Senin- Kamis : masuk pukul 08.00 WIB istirahat pukul 12.00-13.00 WIB, pulang pukul 15.00

WIB, hari Jumat : Masuk pukul 08.00 WIB, Olahraga pukul 08.00-08.30 WIB, istirahat pukul 11.30-12.30 WIB, pulang pukul 13.00 WIB. Namun kenyataannya berbeda dari standar jam masuk kantor yang sudah ditetapkan dimana pada jam masuk kantor masih terdapat beberapa pegawai yang datang terlambat dan masih bersantai. Hal tersebut diungkapkan oleh Ahmad Amiruddin selaku masyarakat penerima layanan :

“Udah disuruh online, ujung-ujungnya disuruh ngambil ke sini yang anriannya ga ngotak. Mending kemarin ga usah bangun gedung sebesar itu, uangnya mending dialihkan untuk training pegawai kalian dan lengkapi fasilitas yang ramah bagi orang hamil dan disabilitas. Disuruh ngantri subuh-subuh tapi pegawainya aja belum datang bahkan pas udah jam 8 mereka masih leha-leha.” (Sumber : Google Maps, diakses pada 30 November 2023)

Dilihat dari ulasan tersebut terbukti terdapat beberapa pegawai yang tidak disiplin untuk datang bekerja tepat waktu. Kurangnya perhatian para petugas pemberi pelayanan membuat masyarakat terkadang sulit untuk mengetahui prosedur-prosedur yang ada di Dispendukcapil tersebut. Selain itu terdapat masyarakat yang kurang paham tentang SOP di Dispendukcapil terkait alur mengurus KTP. Hal tersebut diungkapkan oleh Hazhiah Tekmed selaku masyarakat penerima layanan yang menyatakan bahwa :

“Saya mau ambil KTP mas tetapi saya kebingungan disini. Tidak ada SOP khusus dalam pengambilan KTP ini. Dulu saya mengurus pembuatan KTP harus bertanya dulu ke petugas. Masak harus tanya-tanya lagi!” (Tekmed Hazhiah, 2023) wawancara pada 13 Desember 2023.

Pernyataan tersebut membuktikan bahwa masih ada pegawai yang kurang memperhatikan kewajibannya dalam melayani masyarakat. Dari berbagai permasalahan yang telah disebutkan, diketahui bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kabupaten Sidoarjo belum memberikan layanan yang sesuai dengan harapan dan keinginan masyarakat. Oleh karena itu, peneliti memandang bahwa diperlukan penelitian lebih lanjut terkait tentang **“Kajian Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Studi Pada Mal Pelayanan Publik Kab. Sidoarjo)”**.

## METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam peneliti adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Lokasi penelitian pada penelitian ini adalah pada Mal Pelayanan Publik Sidoarjo pada pelayanan yang diberikan oleh Dispendukcapil Sidoarjo. Sementara terkait fokus

penelitian menggunakan enam indikator kualitas pelayanan publik menurut (Sinambela, 2014) yang terdiri dari : 1) transparansi, 2) akuntabilitas, 3) kondisional, 4) partisipatif. Sementara terkait subjek penelitian adalah pegawai Dispendukcapil dan Masyarakat Kab. Sidoarjo yang dipilih menggunakan Teknik purposive sampling. Teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah observasi, wawancara, dan Teknik analisis data menurut Miles dan Huberman.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Kualitas pelayanan publik adalah kemampuan yang dimiliki suatu organisasi pelayanan masyarakat yang dapat memuaskan para pengguna jasa baik secara teknis maupun secara administrasi. Kualitas pelayanan publik dapat dilihat dari indikator yang nantinya dapat menilai apakah pelayanan publik sudah berkualitas atau masih dalam tahap berkembang. Oleh karena itu peneliti di sini akan memaparkan indikator pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik Sidoarjo.

### a. Transparansi

Transparansi adalah keterbukaan antara pihak pemerintah yang khususnya adalah kantor pelayanan publik kepada masyarakat dalam pelaksanaan pengurusan dokumen yang diminta oleh masyarakat (Hilmi, 2019). Peneliti dalam melaksanakan penelitian yang menggunakan pendekatan kualitatif, mengambil data penelitian yang pertama dari data primer. Pada wawancara pertama yang dilakukan peneliti mendeskripsikan kualitas pelayanan mendapatkan hasil wawancara dengan warga sipil sebagai berikut:

“Untuk pelayanan pembuatan KK dan KTP lebih cepat dan sangat memuaskan. Tahu diinternet dari Desa kemudian daftar di Desa kemudian dikirim di dispendukcapil MPP. Kemudian mas dari hal transparansinya saya rasa lebih yang pengurusan KTP. Saya nilai transparansi ini karena alurnya sangat efektif dan efisien. Dari desa ke MPPnya untuk pengurusan KTP dan pegawai sangat baik. Kurang di tempat duduk dan kurangnya pegawai di awal tempat pengumpulan berkas, kurang tata antrian. Akan tetapi mas dari orang yang sudah tua itu kasihan karena mereka malah yang mendapatkan antrean lama karena ketidaktahuan mereka atas prosedur yang saya rasa tidak sesuai dengan SOP dari pembuatan KTP di Mal Pelayanan Publik Sidoarjo ini” (Rahmad Hidayat, 31 Mei 2024).

Tentang transparansi di Mal Pelayanan Publik juga ada penilaian dari karyawan yang bekerja di Mal

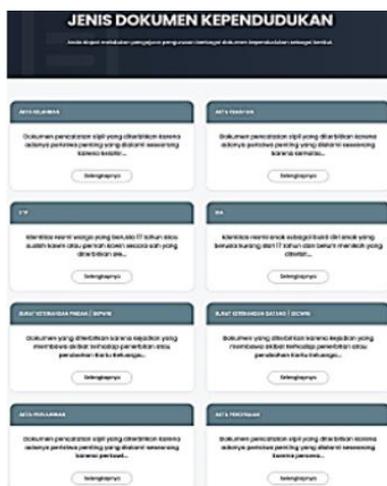
Pelayanan Publik tentang kualitas pelayanan dari karyawan serta sarana dan prasarana di Mal Pelayanan Publik tersebut, berikut hasil dari wawancara dalam penilaian transparansi:

“Saya rasa pelayanan di Mal Pelayanan Publik sudah efektif, karena pelayanan saja kita sudah online oleh semua pihak karena bisa diakses lewat internet. Apabila ada lansia yang tidak punya hp atau gaptek kita bisa bantu dengan layanan tatap muka orangnya harus datang dan membawa berkas yang sudah ditentukan. Dimana keefektifan ini kita sudah menyediakan website plavon dukcapil. Dengan adanya website ini sangat mudah dilakukan.” (Affan Zainuddin, 3 Juni 2024).

Dari keterangan narasumber di atas, dijelaskan ulang dengan narasi yang berbeda tentang transparansi di Mal Pelayanan publik sebagai berikut:

“Pada pelayanan KTP memang terasa lebih ringan mas, jadi transparansi di pembuatan dokumen KTP mungkin bisa dijawab dengan sendiri oleh klien. Akan tetapi mas kalau KK kan sifatnya keluarga, dan semua data dokumen dari satu keluarga tersebut kita rahasiakan, karena kita menghindari calo-calo yang mengaku keluarga dari mereka. Jadi kami rasa transparansi yang kami kerjakan sudah sesuai SOP yang berlaku dari kemendagri mas. Jika dirasa transparansi kami kurang bagi masyarakat, saya kira itu hal yang wajar. Karena bagaimanapun kita bekerja, sebaik apapun kita melakukan, pasti ada aja masyarakat yang tidak sesuai dengan kinerja kita” (Ahmad Syaifuddin, 3 Juni 2024).

Hasil wawancara yang telah dipaparkan peneliti di atas sudah menjawab bagaimana indikator transparansi di Mal Pelayanan Publik Sidoarjo. Dibuktikan dengan pelayanan yang terbuka untuk masyarakat dalam *platform online* maupun *offline*. Pelayanan dalam *platform online* bisa diakses di website resmi Mal Pelayanan Publik Sidoarjo yang mana dalam pelayanannya, nantinya masyarakat akan mendapatkan gambar seperti gambar berikut:



Gambar 3 Jenis Pelayanan Online yang ada di Dispendukcapil Kab. Sidoarjo  
Sumber : Dokumentasi Peneliti, 2024

Dapat diketahui bahwa pelayanan di Mal Pelayanan Publik sudah efektif, karena pelayanan saja sudah online oleh semua pihak karena bisa diakses lewat internet. Apabila ada lansia yang tidak punya hp atau gptek dapat dibantu dengan layanan tatap muka orangnya harus datang dan membawa berkas yang sudah ditentukan. Dimana keefektifan ini kita sudah menyediakan website platform dukcapil. Dengan adanya website ini sangat mudah dilakukan. Jika *offline* harus memberikan berkas sesuai peraturan.

Hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi tentang transparansi di atas, peneliti dapat menilai bahwasanya transparansi di Mal Pelayanan Publik masih ada kekurangan karena SOP yang dimiliki oleh pihak Mal Pelayanan Publik Sidoarjo belum terbuka secara menyeluruh. Indikator transparansi di Mal Pelayanan Publik Sidoarjo perlu adanya perbaikan terhadap kesesuaian SOP yang disebarluaskan pihak layanan secara *online* dan *offline*, sehingga tidak ada lagi masyarakat yang kebingungan dan memahami semua SOP yang berlaku. Perbaikan ini nantinya akan ditujukan pada pelayanan untuk sosialisasi ke Desa-desa untuk memberikan SOP dalam membuat dokumen di Mal Pelayanan Publik Sidoarjo.

Dibutuhkan sosialisasi dengan tujuan agar masyarakat Kabupaten Sidoarjo memahami dan mengetahui terkait pelayanan yang ada pada Mal Pelayanan Publik. Sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan (Siham & Meirinawati, 2019), bahwa sosialisasi sangat dibutuhkan oleh warga sebagai penerima layanan untuk mengakses informasi-informasi terkait persyaratan pelayanan yang dibutuhkan.

## b. Akuntabilitas

Akuntabilitas adalah tanggungjawab instansi daerah kepada kementerian yang menaunginya serta tanggungjawab instansi tersebut kepada masyarakat sebagai klien yang dilayaninya (Dwivansi, 2009). Wawancara kedua tentang akuntabilitas sebagai aspek indikator dari berkualitasnya suatu pelayanan publik. Hasil wawancara kepada masyarakat Sidoarjo ditemukan data hasil wawancara dari masyarakat Sidoarjo sebagai berikut:

“Belum tahu, disini saya cuman melakukan perubahan ktp dan tidak tahu itu ada di peraturan perundang undangan atau tidak. Kalau dalam kualitas pelayanan saya nilai baik dan mentaati peraturan seperti melayani masyarakat secara efisien. Untuk pelayanan mungkin saya kasih nilai 90% persen sudah baik mas, karena mereka bertanggung jawab dan jika ada kebingungan langsung dikasih solusi” (Muhammad Maftuh, 31 Mei 2024).

Penilaian tentang indikator akuntabilitas, salah satu pegawai di Mal Pelayanan Publik Sidoarjo memberikan tanggapannya sebagai berikut:

“Untuk akuntabilitas kita sudah dari kemendagri mas, tentang sistem informasi administrasi kependudukan. Jadi kita bekerja sesuai dengan aturan yang ada, dan masnya bisa langsung melihat data tentang pelayanan kami saat ini. Kemudian untuk dokumen akan aman karena kita ada fakta integritasnya, dan kami jamin tidak akan bocor dan diperjualbelikan” (Affan Zainuddin, 3 Juni 2024).

Penjelasan lain tentang akuntabilitas di Mal Pelayanan Publik Sidoarjo, peneliti mendapatkan data hasil wawancara yang mendukung pernyataan sebelumnya:

“Tidak ada mas dari kami kata tidak sesuai dengan peraturan yang ada. Bukannya kami takut atasan, tetapi kami di sini benar-benar mengabdikan diri kami dan juga sudah berkomitmen untuk melayani masyarakat sesuai dengan peraturan yang disepakati bersama. Jadi tanggungjawab kami kepada kemendagri ya melaksanakan peraturannya dengan baik, serta tanggungjawab kami kepada masyarakat tentu melaksanakan pelayanan yang baik kepada masyarakat”. (Fahruddin Hakim, 3 Juni 2024)

Tabel 2 Jumlah Pelayanan di Dispendukcapil Kab. Sidoarjo Bulan Maret 2024

No.	Jenis Layanan	Jumlah
1	Perekaman KTP-el	259
2	Cetak KTP-el	871
3	KK	705
4	KIA	366
5	Pindah	167
6	Kedatangan	142
7	Akta Kelahiran	149
8	Akta Kematian	93
9	Akta Perkawinan	0
10	Akta Perceraian	0
11	Sisa Blangko	5.083

Sumber ; Dokumentasi Peneliti, 2024

Gambar di atas menjelaskan bahwasanya kepercayaan masyarakat terhadap Mal Pelayanan Publik Sidoarjo sangat bagus. Bisa dilihat dari jumlah pelayanan dalam satu bulan yang mencapai kurang lebih 3000 pelayanan dapat dikatakan bahwasanya akuntabilitas Mal Pelayanan Publik ke Masyarakat terbilang berkualitas bagus. Kualitas pelayanan dapat dinilai baik dan mentaati peraturan seperti melayani masyarakat secara efisien. Hasil observasi tentang akuntabilitas ini juga bisa dinilai baik karena perharinya dalam pembuatan, pergantian, dan perbaikan KTP bisa mencapai 250 masyarakat. Dengan banyaknya masyarakat yang percaya tersebut, peneliti rasa tanggung jawab yang diberikan karyawan Mal Pelayanan Publik Sidoarjo kepada negara dan masyarakat sudah dinilai baik.

Akuntabilitas di Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Sidoarjo sudah sesuai dengan SOP dari kemendagri, tentang sistem informasi administrasi kependudukan. Jadi semua karyawan bekerja sesuai dengan aturan yang ada. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Miftahul & Meirinawati, 2022), bahwa wujud nyata pegawai dalam memegang teguh tanggung jawab terlihat pada saat melakukan pelayanan di kantor kelurahan tidak ada satupun pegawai yang meminta imbalan kepada masyarakat atas balas jasa yang diberikan.

Kemudian untuk dokumen juga langsung diamankan dan dijamin tidak akan bocor dan diperjualbelikan. Penjelasan dari data hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi tentang akuntabilitas di atas, peneliti menilai akuntabilitas di Mal Pelayanan Publik di Sidoarjo ini sudah sesuai dengan keinginan bersama. Dengan tanggung jawab yang telah dilaksanakan sebagai pelayan publik, memang setiap prosedur juga harus dipatuhi, Sehingga semua peraturan yang ada memang sebuah tanggung jawab dan pelayanan yang baik kepada masyarakat juga merupakan tanggung jawab.

### c. Kondisional

Kondisional adalah setiap keadaan yang tidak bisa ditentukan oleh suatu hal apapun (Prasetyo, 2013), akan tetapi tidak dilarang oleh segala macam hukum. Dalam hasil wawancara tentang kondisional, peneliti menemukan hasil sebagai berikut:

“Kondisional di kantor kami ini mas bisa dibbilang cukup ramai, entah itu dari ibu hamil, ibu menyusui, orang tua, dan lain-lain. Uniknya lagi sistem kondisional ini terdapat loket tersendiri dan dibuka setiap jam ganjil. Semisal Mal pelayanan publik buka pukul 8 tepat, maka semua divisi mengurus antrean yang sesuai dengan tiket yang mereka dapatkan, kemudian semisal jam 9 tepat, terdapat 2 loket yang membuat khusus masyarakat prioritas, dan sudah di sesuaikan dengan divisi pengambilan tiket. Dengan demikian konsep pelayanan publik sudah dapat dikatakan sebagai pelayanan yang memprioritaskan masyarakat yang membutuhkan waktu cepat” (Adi Laksana, 3 Juni 2024).

Hasil wawancara lainnya, kondisional di Mal Pelayanan Publik dapat dinarasikan sebagai berikut:

“Kondisional di kantor kami ini mas sangat-sangat kondisional. Dimana semua konsep untuk kondisional ini sudah diatur oleh SOP pelayanan mas. Ada pengecekan kecocokan kondisional, ada jam tersendiri, ada loket tersendiri, jadi ya saya kira bagus banget mas kekondisional di kantor kami ini” (Ilham Mochammad, 3 Juni 2024).

Data wawancara yang didapatkan peneliti dari masyarakat dalam pembuatan dokumen kewarganegaraan memiliki nilai negatif. Narasumber tersebut memaparkan sebagai berikut:

“Saya rasa kondisional ya di Mal Pelayanan Publik ini memang bagus dan tertata mas, akan tetapi sebenarnya malah kami yang masyarakat umum kurang diperhatikan, karena pelayanan kepada kami akhirnya kurang. Contohnya saja dalam pelayanan tanya jawab, yang mana karyawan pelayanan publik lebih terfokus kepada masyarakat yang masuk dalam kategori kondisional, kemudian tempat duduk yang kurang dan menyebabkan kami merasakan untuk mengantri dengan berdiri berdiri” (Abdul Rosyadi, 31 Mei 2024).

Hasil observasi dan wawancara di Mal pelayanan publik pada indikator kondisional ini sudah terlaksana, akan tetapi pihak Mal Pelayanan Publik menjadi lalai akan masyarakat dengan kategori umum. Sebaiknya dengan adanya indikator

kondisional ini, pihak Mal Pelayanan Publik Sidoarjo juga menyelaraskan kebutuhan dari masyarakat umum dan yang masuk dalam masyarakat yang bersifat kondisional. Oleh karena itu mungkin fasilitas dan pelayanan yang diberikan Mal Pelayanan Publik seperti kursi dan loket ditambahkan untuk menunjukkan kenyamanan dan kepuasan atas kinerja dari pelayanan publik sesuai dengan gambar berikut:



Gambar 4 Antrian Pelayanan Mal Pelayanan Publik

Sumber : Dokumentasi Peneliti, 2024

Gambar di atas menjelaskan bahwasanya masyarakat yang bukan masuk kedalam pelayanan kondisional banyak yang mengantri dengan berdiri. Alasan mereka semua berdiri karena kurangnya jumlah kursi antrian yang tersedia di Mal Pelayanan Publik Sidoarjo.

Hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi indikator kondisional di Mal Pelayanan Publik ini sesuai dengan prosedur yang tertulis. Pada konsep yang diperuntukkan oleh masyarakat khusus dan memang dibuka pada jam-jam tertentu. Dengan adanya indikator kondisional di Mal Pelayanan Publik Sidoarjo ini, maka dapat dikatakan Mal Pelayanan Publik Sidoarjo sudah memenuhi indikator kondisional sebagai pelayanan masyarakat yang berkualitas. Meskipun masih dibutuhkan penyediaan sarana dan prasarana tambahan seperti kursi tunggu dan juga loket untuk meminimalisir antrian.

#### **d. Partisipatif**

Partisipatif adalah keikutsertaan dalam setiap kegiatan dari pihak lain untuk menjadikan kelancaran kegiatan yang sudah ditetapkan. Partisipatif bersifat berperan aktif dalam kegiatan tertentu, tanpa peran dari pihak tersebut maka kegiatan tidak akan berjalan dengan lancar. Dalam data hasil wawancara, peneliti menemukan partisipatif di Mal Pelayanan Publik Sidoarjo sebagai berikut:

“Dimana dalam partisipasi di instansi kami ini dimaksudkan yaitu partisipasi pelayan publik dengan masyarakat. Dimana partisipasi ini cukup baik, karena itu banyak sekali masyarakat yang antusias

datang sendiri ke Mal Pelayanan Publik. Dengan kepercayaan masyarakat tentang efektifitasnya pelayanan yang ada di Mal Pelayanan Publik Sidoarjo ini, dan dari mulut ke mulut sudah dinilai baik oleh masyarakat, sehingga mereka percaya untuk mengurus data mereka secara pribadi” (Affan Zainuddin, 3 Juni 2024).

Hasil wawancara lainnya, partisipasi di Mal Pelayanan Publik juga dinilai baik, seperti pernyataan pada data hasil wawancara berikut ini:

“Dengan banyaknya masyarakat yang sudah menikmati kualitas yang baik ini, maka banyak masyarakat yang sudah percaya kualitas dari layanan publik tersebut. Pada akhirnya dengan kepercayaan dari masyarakat pada pelayanan di Mal Pelayanan Publik yang sesuai dengan keinginan bersama, maka semakin banyak partisipatif dari masyarakat dalam berjalannya kegiatan pembuatan dokumen di Mal Pelayanan Publik Sidoarjo” (Fahrudin Hakim, 3 Juni 2024).

Penilaian tentang indikator partisipatif dari masyarakat diambil peneliti dalam hasil wawancara sebagai berikut:

“Partisipatif itu kan inisiatif dari setiap manusia untuk ikut berkontribusi ya mas, saya kira dengan pelayanan publik yang ada di MPP ini bagus dan banyak masyarakat yang percaya, otomatis partisipatif di Mal Pelayanan Publik ini tinggi mas ya. Bisa dilihat saja mas, yang antri perharinya banyak, pelayanannya juga ramah, fasilitasnya juga bagus, tentu masyarakat dengan sendirinya akan berpartisipasi dalam berjalannya pelaksanaan pembuatan dokumen di Mal Pelayanan Publik Sidoarjo” (Nina Alfiah 31 Mei 2024).

Indikator partisipatif di Mal Pelayanan Publik Sidoarjo ini memiliki kualitas yang baik. Sesuai dengan hasil wawancara di atas, bahwasanya masyarakat sudah berkontribusi dengan baik sebagai klien yang membutuhkan pihak pemerintah untuk memberikan haknya dalam pembuatan dokumen kewarganegaraan. Partisipatif memiliki makna bahwasanya dalam setiap kegiatan terdapat peran dari pihak lain untuk menjadikan kelancaran kegiatan yang sudah ditetapkan (Isbandono & Pawestri, 2019).

Partisipatif bersifat berperan aktif dalam kegiatan tertentu, dan tanpa peran dari pihak tersebut maka kegiatan tidak akan berjalan dengan lancar. Dimana dalam partisipasi di sini dimaksudkan adalah partisipasi pelayan publik dengan masyarakat. Dimana partisipasi ini cukup baik, karena itu banyak

sekali masyarakat yang antusias datang sendiri ke Mal Pelayanan Publik tanpa menggunakan calo. Dengan kepercayaan masyarakat tentang efektifitasnya pelayanan yang ada di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo ini, dan dari mulut ke mulut sudah dinilai baik oleh masyarakat, sehingga mereka percaya untuk mengurus data mereka secara pribadi.

Kualitas dari indikator partisipatif ini bisa juga dilihat dari hasil observasi yang mengatakan bahwa masyarakat menikmati kualitas pelayanan yang baik dan sudah percaya kualitas dari layanan publik Sidoarjo. Pada akhirnya dengan kepercayaan dari masyarakat pada pelayanan di Mal Pelayanan Publik yang sesuai dengan keinginan bersama, maka semakin banyak partisipatif dari masyarakat dalam berjalannya kegiatan pembuatan dokumen di Mal Pelayanan Publik Sidoarjo seperti gambar yang dipaparkan peneliti di bawah ini.



Gambar 5 Karyawan Mal Pelayanan Publik Melayani Masyarakat dalam Tanya Jawab  
Sumber : Dokumentasi Peneliti, 2024

Gambar di atas menjelaskan bahwasanya salah satu bentuk partisipasi masyarakat yaitu memberikan pertanyaan kepada karyawan Mal Pelayanan Publik Sidoarjo saat masyarakat masih kurang memahami alur pembuatan dokumen kependudukan. Dengan memberikan pelayanan yang baik tersebut menjadikan rasa kepercayaan yang tinggi dan menyebabkan partisipasi yang tinggi juga dari masyarakat Kabupaten Sidoarjo.

Hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi tentang partisipatif di atas, bahwasanya perharinya banyak sekali masyarakat yang berkunjung di Mal Pelayanan Publik untuk membuat dokumen kewarganegaraan mereka. Dengan banyaknya kunjungan masyarakat tersebut, maka dapat dikatakan bahwasanya kepercayaan masyarakat akan timbul dan berkembang dengan sendirinya dikarenakan pelayanan yang baik dari pihak Mal Pelayanan Publik di Sidoarjo ini. Dengan begitu maka partisipatif di Mal Pelayanan Publik Sidoarjo sudah memenuhi indikator pelayanan publik yang berkualitas.

#### e. Kesamaan Hak

Kesamaan hak pada hakikatnya bermakna sebagai sesuatu yang mutlak harus diterima oleh orang banyak (Rahmadana, 2011. Jika ada sekelompok orang, dimana mereka tidak mendapatkan persamaan haknya, maka sekelompok orang itu akan merasa tidak dianggap. Dalam konteks pelayanan publik, persamaan hak perlu diperhatikan oleh semua karyawan instansi pelayanan publik. Dikarenakan dalam pelayanan publik semua orang yang datang untuk mengurus dokumen di dalamnya adalah masyarakat yang sama.

Indikator kesamaan hak pada pelayanan publik mendapatkan komentar dari masyarakat sebagai berikut:

“Saya rasa kurang adil sih mas di dalam pelayanannya. Pernah waktu itu saya kan bukan pekerja yang berseragam mewah seperti PNS, TNI, Polri gitu kan mas, kemudian pas barengan saya itu ada pak Polisi nganter anaknya buat bikin KTP kalau ndak salah mas, tetapi tiba-tiba polisi itu nyelonong saja mas tanpa mengantri sesuai dengan nomor urut yang sudah kita dapatkan” (Achmad Hasan, 31 Mei 2024).

Kemudian dari aspek tentang kesamaan hak yang menunjang tentang kualitas layanan di suatu instansi juga di dapatkan peneliti dari hasil wawancara sebagai berikut:

“Untuk pelayanan tidak ada deskriminatif kita samakan semua. Kita tidak memandang dari ras jabatan dan lain-lain sesuai dengan SOP dan sesuai urutan pengajuan. Jadi dispendukcapil ada 2 pelayanan *online* dan *offline*. Pelayanan *offline* tatap muka dengan sesuai SOP dan *online* juga sesuai SOP sesuai undang-undang. Misal terjadi di diskriminatif kita klarifikasi terhadap yg bersangkutan dari yang terdeskriminatif tadi. Jadi pengambilan keputusan setelah kita klarifikasikan kedua belah pihak” (Affan Zainuddin, 3 Juni 2024).

Kesamaan hak dari setiap klien yang ada memang menjadi poin penting. Hasil wawancara tentang kesamaan hak menjelaskan sebagai berikut:

“Sifat memihak saat melaksanakan tugas di Mal Pelayanan Publik ini saya jamin tidak ada mas. Meskipun itu saudara saya sendiri yang meminta bantuan untuk dipercepat, saya tidak akan mau jika bukan dia sendiri yang datang kesini untuk mengurus dokumennya. Kami disini semua menyamakan hak dari semua masyarakat yang ada mas, tidak ada nepotisme yang kita terapkan dalam

pelayanan masyarakat disini” (Fahruddin Hakim, 3 Juni 2024).

Hasil wawancara di atas, yang didapatkan peneliti dari masyarakat dan juga pegawai di Mal Pelayanan Publik Sidoarjo dapat dikatakan bahwasanya indikator tentang kesamaan hak masyarakat masih bernilai kurang memuaskan di hati masyarakat. Dikarenakan indikator yang sudah dilaksanakan dan pelayanan yang tidak sesuai dengan SOP yang berlaku, maka kualitas dari Mal Pelayanan Publik belum memenuhi kriteria pelayanan publik yang berkualitas.

Data hasil observasi terhadap pelayanan kepada masyarakat terdapat beberapa hal deskriptif. Perlakuan pelayanan terhadap masyarakat saat melayani pembuatan dokumen kependudukan terdapat salah satu masyarakat yang tiba-tiba maju keloket pembuatan KTP dan memberikan dokumennya keloket tersebut. Pada akhirnya fenomena tersebut dilihat banyak masyarakat dan tidak menunggu waktu lama penjaga loket memberikan KTP kepada masyarakat yang tiba-tiba memberikan dokumen tadi. Sifat memihak saat melaksanakan tugas di Mal Pelayanan Publik ini bisa dikarenakan masyarakat tersebut adalah salah satu keluarga yang menitipkan pembuatan dokumen kepada karyawan agar cepat selesai tanpa mengantri.



Gambar 6 Pegawai Kantor dan Ibu Rumah Tangga Mengantri Bersama dalam Pembuatan KTP

Sumber : Dokumentasi Peneliti, 2024

Gambar di atas menjelaskan bahwasanya terdapat pegawai kantor dan masyarakat biasa yang mengantri bersama sesuai dengan urutan dalam pelayanan pembuatan dokumen kewarganegaraan di Mal Pelayanan Publik. Pihak karyawan tidak membedakan mereka karena status mereka di Mal Pelayanan Publik Sidoarjo ini sebagai masyarakat, bukan sebagai seorang pejabat yang harus selalu didahulukan dan dihormati.

Hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi di atas, yang didapatkan peneliti dari masyarakat di Mal Pelayanan Publik Sidoarjo dapat dikatakan bahwasanya indikator tentang kesamaan hak masyarakat masih sangat kurang. Dikarenakan indikator yang sudah dilaksanakan dan pelayanan

yang tidak sesuai dengan SOP yang berlaku, maka kualitas dari Mal Pelayanan Publik Sidoarjo dalam indikator kesamaan hak masih kurang dalam memenuhi kriteria pelayanan publik yang berkualitas.

#### f. Kewajiban dan Hak

Kewajiban dan hak dapat diartikan sebagai segala sesuatu yang perlu diterima dan dilakukan oleh pihak pemberi dan peminta layanan. Kewajiban sendiri bermakna segala sesuatu yang wajib kita lakukan, dan hak sendiri dapat diartikan sebagai segala sesuatu yang berhak kita dapatkan. Dalam indikator kewajiban dan hak, masyarakat pun pelayanan di Mal Pelayanan Publik bisa dibidang memuaskan. Dalam kegiatan wawancara, peneliti memberikan instrumen tentang kewajiban dan hak ini kepada karyawan yang ada di Mal Pelayanan Publik. Pada wawancara tersebut, peneliti menemukan data sebagai berikut:

“Masyarakat yang bertanya karena masih belum paham sistem pengajuan dokumen yang harus mereka urus di Mal Pelayanan Publik Sidoarjo ini. Dengan hak dan tanggungjawab dari masyarakat, Mal Pelayanan Publik memberikan sebuah pelayanan karyawan yang dikhususkan untuk pengaduan atau tanya jawab serta pengambilan antrean. Dengan adanya divisi tersebut masyarakat akan paham dan mudah untuk mendapatkan dokumen yang mereka inginkan sesuai dengan SOP yang berlaku. Jadi kami disini semuanya melaksanakan tugas sebagai pelayan publik sesuai dengan peraturan yang berlaku mas. Sedangkan masyarakat harus melaksanakan kewajiban mereka agar semua berjalan dengan lancar” (Affan Zainuddin, 3 Juni 2024).

Hasil wawancara lainnya pada kewajiban dan hak di Mal Pelayanan publik yaitu sebagai berikut:

“Dengan adanya indikator kewajiban dan hak mas, bisa kami buktikan bahwasanya kami memiliki divisi pelayanan pengaduan, tanya jawab dan antrean tersebut juga meminimalisir terganggunya divisi lain yang sedang mengurus dokumen dari masyarakat lain juga. Sehingga pelayanan akan terfokus pada setiap seksi tugasnya masing-masing sesuai dengan tupoksi yang berlaku. Tidak ada lagi kata antrean panjang karena divisi satu mengurus devisi lainnya, sehingga efisiensi waktu bisa berjalan dengan mulus dan terbilang cepat. Kami rasa dengan pemberian pelayanan pada setiap divisi sudah menjawab kewajiban kami

sebagai pelayanan publik dan juga memberikan hak kepada masyarakat mas” (Fahrudin Hakim, 3 Juni 2024).

Kesesuaian kewajiban dan Hak ini diperkuat dari hasil wawancara pada masyarakat yang membuat dokumen di Mal Pelayanan Publik Sidoarjo. Berikut penjelasannya:

“Dengan adanya indikator kewajiban dan hak mas, bisa kami buktikan bahwasanya kami memiliki divisi pelayanan pengaduan, tanya jawab dan antrean tersebut juga meminimalisir terganggunya divisi lain yang sedang mengurus dokumen dari masyarakat lain juga. Sehingga pelayanan akan terfokus pada setiap seksi tugasnya masing-masing sesuai dengan tupoksi yang berlaku. Tidak ada lagi kata antrean panjang karena divisi satu mengurus divisi lainnya, sehingga efisiensi waktu bisa berjalan dengan mulus dan terbilang cepat. Kami rasa dengan pemberian pelayanan pada setiap divisi sudah menjawab kewajiban kami sebagai pelayanan publik dan juga memberikan hak kepada masyarakat mas” (Fahrudin Hakim, 3 Juni 2024).

Kesesuaian kewajiban dan Hak ini diperkuat dari hasil wawancara pada masyarakat yang membuat dokumen di Mal Pelayanan Publik Sidoarjo. Berikut penjelasannya:

“Kewajiban dan hak yang kami rasakan disini seimbang mas, kami membaca apa saja peraturan yang harus kita taati, kemudian apa saja dokumen yang harus kita siapkan dan kita bawah, maka hak yang kita dapatkan akan diberikan semuanya oleh pihak Mal Pelayanan Publik Sidoarjo” (M. Hammam, 31 Mei 2024).

Kewajiban dan hak yang diterapkan di Mal Pelayanan Publik Sidoarjo ini sesuai dengan harapan bersama. Sebagai pelayan publik yang berkualitas baik, pelayan publik harus memiliki kewajiban yang harus mereka kerjakan untuk memenuhi hak dari masyarakat. Dengan begitu, Mal Pelayanan Publik Sidoarjo sudah memenuhi indikator dari pelayanan publik yang berkualitas.

Hasil observasi lapangan, peneliti menemukan banyak sekali masyarakat yang bertanya karena masih belum paham sistem pengajuan dokumen yang harus mereka urus di Mal Pelayanan Publik Sidoarjo ini. Dengan hak dan tanggung jawab dari masyarakat, Mal Pelayanan Publik memberikan sebuah pelayanan karyawan yang dikhususkan untuk pengaduan atau tanya jawab serta pengambilan antrean. Dengan adanya divisi tersebut masyarakat akan paham dan mudah untuk

mendapatkan dokumen yang mereka inginkan sesuai dengan SOP yang berlaku.

Divisi pelayanan pengaduan sebagai divisi terdepan akan bertugas untuk tanya jawab dan antrean, divisi tersebut juga meminimalisir terganggunya divisi lain yang sedang mengurus dokumen dari masyarakat lain juga. Sehingga pelayanan akan terfokus pada setiap seksi tugasnya masing-masing sesuai dengan tupoksi yang berlaku. Tidak ada lagi kata antrean panjang karena divisi satu mengurus divisi lainnya, sehingga efisiensi waktu bisa berjalan dengan mulus dan terbilang cepat seperti pelayanan yang dihadirkan peneliti pada gambar di bawah ini:



Gambar 7 Loket Pelayanan Media Online dan Informasi

Sumber : Dokumentasi Peneliti, 2024

Gambar di atas menggambarkan salah satu karyawan sedang bersiap-siap untuk melayani masyarakat yang akan melaksanakan pembuatan dokumen pendidikan. Gambar di atas juga menjelaskan tentang kewajiban dan hak masyarakat dalam pelayanan pengurusan dokumen berjalan dengan lancar. Dimana pihak Mal Pelayanan Publik di Sidoarjo ini berjalan dengan prosedur yang ada. Jika masyarakat berkeinginan untuk dilayani dengan baik, maka harus mematuhi prosedur pembuatan dokumen yang tepat. Jika masih belum paham dengan prosedurnya, masyarakat bisa bertanya terlebih dahulu kepada pihak pelayanan dalam tanya jawab di loket Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo.

Indikator kewajiban dan hak yang diberikan pihak Mal Pelayanan Publik Sidoarjo ini, maka bisa dibilang bahwasanya indikator kewajiban dan hak pada pelayanan publik sudah sesuai dengan indikator pelayanan publik yang baik dan juga berkualitas.

### Ucapan Terima Kasih

Pada penelitian ini peneliti mengucapkan rasa terima kasih kepada seluruh pihak yang memiliki peran dalam membantu penyusunan penelitian ini, diantaranya kepada seluruh Dosen Program Studi S1 Ilmu Administrasi Negara, Universitas Negeri Surabaya yang telah mendukung penyusunan kajian penelitian ini dan

instansi Dispendukcapil pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo yang telah membantu dalam proses pengambilan data kajian penelitian.

## **PENUTUP**

### **Simpulan**

Berdasarkan hasil analisis mengenai kualitas pelayanan publik pada Dispendukcapil, dapat disimpulkan bahwasanya pelayanan publik yang dilakukan oleh seluruh karyawan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo sudah mencapai kriteria indikator pelayanan publik yang berkualitas. Dimana dari permasalahan yang ada sehingga peneliti tertarik untuk meneliti tentang fokus kualitas pelayanan publik di Sidoarjo, terdapat dua permasalahan yang berselisihan, dan terdapat dua indikator yang tidak sesuai dengan indikator dari pelayanan publik yang berkualitas.

Permasalahan yang menjadi fokus utama adalah tidak sesuai SOP pelayanan di Mal Pelayanan Publik Sidoarjo yang mana dalam transparansi, kondisional, dan kesamaan hak masih kurang. Mal Pelayanan Publik Sidoarjo dalam indikator transparansi seharusnya memberikan pelayanan yang terbuka untuk semua masyarakat dengan SOP yang berlaku, akan tetapi keterbukaan SOP ini hanya ada di *platform online* saja. Dengan memberikan SOP di platform online saja, tentunya masyarakat yang tidak mengenal internet akan kebingungan terhadap pelayanan yang ada di Mal Pelayanan Publik Sidoarjo. Masyarakat yang tidak mengenal internet nantinya menjadi kebingungan dan banyak pertanyaan karena tidak mengetahuibagi SOP pembuatan dokumen kewarganegaraan.

Indikator kondisional di Mal Pelayanan Publik Sidoarjo juga tidak sesuai dengan SOP yang berlaku dan juga masih terdapat hal yang perlu diperbaiki. Masyarakat yang menjadi prioritas untuk mendapatkan penanganan khusus atau disebut dalam pelayanan kondisional diberikan banyak sekali fasilitas, sehingga menjadikan masyarakat yang mengantri secara normal memiliki fasilitas yang terbatas. Seharusnya dalam penanganan pembuatan dokumen kewarganegaraan ini setiap masyarakat diberikan layanan penuh sesuai dengan SOP yang berlaku, akan tetapi pelayanan di Mal Pelayanan Publik ini lebih condong kepada masyarakat yang mendapatkan pelayanan kondisional. Mal Pelayanan Publik Sidoarjo dalam indikator deskriminatif juga memberikan pelayanan yang tidak sesuai dengan SOP. Bukan hanya tidak sesuai dengan SOP saja, akan tetapi juga tidak sesuai dengan keinginan masyarakat yang mengharuskan pelayanan publik tidak mementingkan kepentingan pribadi dan keluarga sehingga menjadikan kinerja deskriminatif. Dengan memberikan ruang untuk orang yang berpangkat dan keluarga untuk mengurus dokumen

kewarganegaraan yang tidak harus mengantri, dirasa deskriminatif disini sudah menyalahi SOP yang ada.

### **Saran**

Dari hasil pemaparan mengenai analisis kualitas pelayanan di atas, peneliti memberikan beberapa saran dalam pelaksanaan pelayanan di Mal Pelayanan Publik Sidoarjo sebagai berikut:

1. Pada indikator transparansi seharusnya pihak Mal Pelayanan Publik tidak memberikan transparansi pada dokumen tertentu, seperti memberikan dokumen pelayanan yang menjawab bahwa pendaftaran dari masyarakat sudah masuk kedalam antrian pelayanan pembuatan dokumen, kemudian dokumen untuk menjawab segala sesuatu yang berhubungan dengan pelayanan yang diminta oleh masyarakat. Kemudian sebaiknya untuk melaksanakan transparansi ini, pihak Mal Pelayanan Publik Sidoarjo mensosialisasikan kepada semua masyarakat di Sidoarjo seperti penyuluhan sosialisasi di Desa-desa.
2. Pada indikator partisipatif, diperlukan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan. Survei Kepuasan Masyarakat ini harus dapat diakses oleh masyarakat. Sehingga memberikan ruang kepada masyarakat untuk turut mengevaluasi dan juga memonitoring terhadap kualitas pelayanan yang ada pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo. Selain itu, baiknya pelayanan juga dapat diakses oleh masyarakat secara online. Sehingga masyarakat dapat melakukan pendaftaran dan melengkapi berkas-berkas yang dibutuhkan tanpa harus antri pada Mal Pelayanan Publik Sidoarjo. Upaya ini juga menjadi salah satu jawaban dalam menangani permasalahan seperti antrian yang cukup padat pada Mal Pelayanan Publik Sidoarjo.
3. Pada indikator kondisional dirasa masih bisa ditingkatkan lagi. Memang sistem kondisional sudah terkonsep dengan rapi, akan tetapi masih banyak masyarakat yang belum mengetahui hal ini. Dengan adanya media sosial dan web yang dimiliki oleh Mal Pelayanan Publik, seharusnya pihaknya memberikan pengetahuan layanan-layanan yang ada. Kondisional yang dirasa masih condong kepada masyarakat disabilitas, maka seharusnya beberapa hal yang kurang seperti penambahan loket untuk masyarakat umum, kemudian penambahan kursi untuk antrian agar tidak berdiri saat mengantri.

## DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyansi. Andri. 2009. Pentingnya Akuntabilitas dalam Pelayanan Publik, *Jurnal Administrasi Negara*, Vo. 1 No. 2, 2009.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Gava Media.
- Hilmi. 2019. Pengaruh Transparansi, Kompetensi dan Akuntabilitas Pengelolaan Alokasi Dana Desa Terhadap Kinerja Keuangan Desa di Kecamatan Bukit, Kabupaten Bener Meriah. *Jurnal Unimal*, Vol. 1 No. 3.
- Isbandono & Pawestri. 2019. Analisis Kualitas Pelayanan Pada Perpustakaan di Badan Pusat Statistik Kota Surabaya. *Journal of Public Sector Innovations*, Vol. 4, No. 1, (48-54).
- Miftahul, & Meirinawati. 2022. Kualitas Pelayanan Publik Untuk Meningkatkan Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kelurahan Bulak Banteng Kota Surabaya. *Publika*, 10(2).
- Petra Hasiholan, Murtir Jeddawi, & Ika Sartika. 2020. Implementasi Mal Pelayanan Publik Di Kota Bekasi Provinsi Jawa Barat. *VISIONER : Jurnal Pemerintahan Daerah Di Indonesia*, 12(2), 405–422.
- Prakasa, B. M. 2015. Kualitas Pelayanan Parkir Dalam Perspektif Masyarakat Pengguna Parkir di Kota Bandar Lampung (Studi di Jalan Pemuda, Jl Pangkal Pinang dan Pasar Bambu Kuning). 369(1), 1689–1699.
- Putri, W. H. 2021. Pentingnya Kesadaran Aparatur Penyelenggara Pelayanan Publik Kabupaten Lampung Utara di Tengah Pandemi COVID-19. *Ombudsman.Go.Id*.
- Rahmadana. Muhmmad, Promlematika Akses Pelayanan Publik dalam Pelayanan Disabilitas, *Jurnal Pendidikan Humanistik Sosial*, Vol. 4 No. 1, 2011.
- Siham, Y., & Meirinawati, M. 2019. Kualitas Pelayanan Pajak Online E- Billing di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sidoarjo Barat. *Publika*, 7(8).
- Sinambela, L. P. 2014. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, kebijakan dan implementasi*.