

## **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN SISTEM INFORMASI ANTRIAN TERPADU (SIANTER) PADA PROSES PEREKAMAN E-KTP DI MAL PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN SIDOARJO**

**Delviga Septiyan Maharani**

Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Negeri Surabaya  
[delviga.22140@mhs.unesa.ac.id](mailto:delviga.22140@mhs.unesa.ac.id)

**Trenda Aktiva Oktariyanda**

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

**Eva Hany Fanida**

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

**Meirinawati**

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

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan Sistem Informasi Antrian Terpadu (SIANTER) pada proses perekaman e-KTP di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan dan mendeskripsikan peristiwa maupun fenomena yang terjadi di lapangan serta menyajikan data secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta atau fenomena yang diteliti. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara (*interview*), observasi, dan dokumentasi. Peneliti menggunakan triangulasi sumber untuk mengecek keabsahan data penelitian. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan empat komponen, yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Sistem Informasi Antrian Terpadu (SIANTER) pada proses perekaman e-KTP di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo berdasarkan teori kualitas pelayanan menurut Tjiptono dan Chandra (2016) menunjukkan sudah cukup baik, namun masih terdapat beberapa dimensi yang perlu diperhatikan dan diperbaiki, yaitu dimensi bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), dimensi daya tanggap (*responsiveness*). Peneliti memberikan rekomendasi agar kualitas pelayanan dapat ditingkatkan melalui optimalisasi sistem antrian, peningkatan sarana dan prasarana pendukung, serta penguatan kompetensi petugas pelayanan agar proses pelayanan perekaman e-KTP dapat berjalan lebih efektif dan efisien.

**Kata Kunci :** Kualitas Pelayanan, SIANTER, Pelayanan Publik, e-KTP, Mal Pelayanan Publik.

### **Abstract**

*This study aims to examine the service quality of the Integrated Queue Information System (SIANTER) in the e-ID card (e-KTP) recording process at the Public Service Mall of Sidoarjo Regency. The research method employed is descriptive research with a qualitative approach. Qualitative descriptive research is intended to describe and explain events or phenomena occurring in the field and to present data systematically, factually, and accurately regarding the facts or phenomena under study. Data were collected through interviews, observation, and documentation. Source triangulation was applied to ensure the validity of the research data. Data analysis in this study was conducted through four components, namely data collection, data reduction, data display, and conclusion drawing.*

*The results of the study indicate that the service quality of the Integrated Queue Information System (SIANTER) in the e-KTP recording process at the Public Service Mall of Sidoarjo Regency, based on the service quality theory proposed by Tjiptono and Chandra (2016), is considered fairly good. However, several dimensions still require attention and improvement, particularly the dimensions of tangibles, reliability, and responsiveness. Therefore, this study recommends improving service quality through optimizing the queue management system, enhancing supporting facilities and infrastructure, and strengthening the competence of service personnel to ensure that the e-KTP recording service process can be carried out more effectively and efficiently.*

**Keywords:** Service Quality, SIANTER, Public Service, e-KTP, Public Service Mall.

## PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu indikator penting dalam menilai kinerja pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dan hak dasar masyarakat (Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009). Setiap pelayanan Publik harus memenuhi kebutuhan semua warga negara untuk yang membutuhkan (Aryanto, 2019).

standar pelayanan merupakan ukuran yang digunakan sebagai pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan publik sekaligus menjadi acuan untuk menilai tingkat kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Dengan adanya standar pelayanan, setiap instansi pemerintah memiliki arah dan batasan yang jelas dalam melaksanakan tugas pelayanan agar hasil yang dicapai sesuai dengan tujuan organisasi dan harapan masyarakat sebagai penerima layanan. (Ratminto dan Winarsih, 2016).

Peningkatan Pelayanan publik dibutuhkan karena pelayanan yang sudah ada sebagaimana diatur dalam beberapa kebijakan, terutama layanan pendaftaran Kartu Penduduk Elektronik e-KTP sesuai dengan (Peraturan Nomor 35 Tahun 2018 tentang Pendaftaran Kependudukan dan status Perkawinan) pada pasal 19 ayat (1) Menetapkan bahwa penduduk yang telah berumur 17 (tujuh belas) tahun dan masih lajang wajib memiliki e-KTP. Hal ini bertujuan untuk Meningkatkan kualitas dan akurasi data kependudukan, mempermudah dan mempercepat pelayanan administrasi kependudukan serta melindungi hak dan identitas penduduk. Sehingga dapat memunculkan inovasi baru dalam setiap pelaksanaan pelayanan untuk meningkatkan pelayanan yang dijalankan.

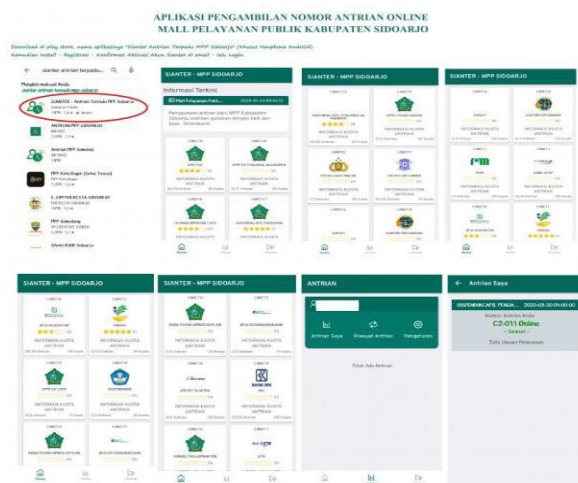
Dalam buku *Service, Quality & Satisfaction*, kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima indikator utama, yaitu Bukti Fisik (*tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Empathy*) (Tjiptono & Chandra, 2016). Dalam penerapannya, kelima indikator tersebut menjadi satu kesatuan yang saling melengkapi dalam menciptakan pelayanan yang berkualitas. Apabila kelima aspek kualitas pelayanan terpenuhi, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik telah berjalan secara efektif, profesional, serta berorientasi pada kepuasan masyarakat. Dengan demikian, pelayanan publik dapat dikategorikan baik apabila masyarakat menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi terhadap proses maupun hasil layanan yang diterima, karena pelayanan tersebut telah sesuai dengan kebutuhan, dilaksanakan secara tepat waktu, ramah, transparan, serta menjunjung prinsip keadilan dan kepastian.

Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Sidoarjo merupakan bentuk inovasi pelayanan publik yang mengintegrasikan berbagai jenis layanan dalam satu lokasi guna memberikan kemudahan, kecepatan, dan kenyamanan bagi masyarakat. Salah satu layanan strategis yang tersedia di MPP Kabupaten Sidoarjo adalah pelayanan administrasi kependudukan, khususnya perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP).

Dalam mendukung kelancaran proses pelayanan perekaman e-KTP, MPP Kabupaten Sidoarjo menerapkan

Sistem Informasi Antrian Terpadu (SIANTER). Sistem ini dirancang untuk mengatur alur antrian pelayanan secara digital agar pelayanan dapat berjalan lebih tertib, terjadwal, dan terkontrol. (Tjiptono & Chandra, 2016), kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima dimensi, yaitu bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*).

SIANTER telah diterapkan sebagai inovasi pelayanan, dalam praktiknya masih ditemukan berbagai kendala, seperti gangguan teknis sistem, keterbatasan sarana pendukung, serta belum optimalnya respons petugas terhadap keluhan masyarakat. Kondisi ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan SIANTER masih perlu dievaluasi secara mendalam. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan Sistem Informasi Antrian Terpadu (SIANTER) pada proses perekaman e-KTP di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo berdasarkan dimensi kualitas pelayanan menurut (Tjiptono & Chandra, 2016).



**Gambar 1. Aplikasi (SIANTER)**  
Sumber : Sianter Kabupaten Sidoarjo (2020)

Aplikasi SIANTER (Sistem Informasi Antrian Terpadu) memiliki beberapa fitur utama yang dirancang untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan publik di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Sidoarjo. Fitur-fitur tersebut dibuat agar proses pelayanan menjadi lebih cepat, lebih jelas, dan lebih efisien, serta untuk mengurangi waktu yang diperlukan oleh masyarakat saat menunggu di lokasi pelayanan.

Salah satu fitur penting dalam aplikasi SIANTER adalah mengambil nomor antrian secara online. Dengan fitur ini, masyarakat tidak perlu datang ke MPP hanya untuk mengambil nomor. Cukup daftar akun di aplikasi, login, pilih jenis layanan yang dibutuhkan, lalu dapatkan tiket antrian digital. Tiket ini dapat ditunjukkan ke petugas saat anda tiba di lokasi. Sistem ini membantu mengatur pengunjung secara lebih teratur dan mengurangi antrian yang terlalu banyak di area pelayanan.

Meskipun penerapan sistem SIANTER di MPP Sidoarjo telah berjalan, masih terdapat beberapa permasalahan yang dapat dirasakan oleh masyarakat

Sidoarjo salah satunya yaitu tentang pelayanan Pemerintah Kabupaten Sidoarjo. Berdasarkan observasi sementara penulis menemukan kendala pada rating dan ulasan terkait kualitas pelayanan publik yang belum optimal kendala tersebut yaitu pada sistem antrian.

Pada kolom ulasan penggunaan Aplikasi Wargaku di *Google Review*, juga ditemukan keluhan bahwa :

“Baru tau kalau ada antrian online padahal sudah ada sejak lama tetapi saya coba antrian online erorr.”

Laporan tersebut disampaikan oleh Goldi Kusuma. Selain itu terdapat keluhan lain yang disampaikan oleh Hazhiyah Tekmed yang mengatakan :

“Nomor antrian tidak sesuai.”

Urgensi penelitian terkait kualitas pelayanan Sistem Informasi Antrian Terpadu (SIANTER) semakin terasa karena meningkatnya harapan masyarakat terhadap layanan publik yang cepat, tepat dan tidak mengalami hambatan teknis. Meskipun Pemerintah Kabupaten Sidoarjo sudah melakukan inovasi dengan menerapkan sistem antrian secara online, masih ada berbagai kendala yang mengurangi efektivitas SIANTER sebagai alat penunjuk layanan publik berbasis digital. Masalah seperti gangguan teknis pada aplikasi, ketidaksesuaian nomor antrian antara sistem *online* dan *offline*, serta kurangnya sosialisasi kepada masyarakat, hal ini menunjukkan bahwa penerapan teknologi ini belum berjalan dengan optimal seperti yang diharapkan karena ketidaksesuaian antara konsep layanan yang dibuat dalam aplikasi SIANTER dengan kondisi pelayanan nyata yang ada di lapangan.

Masih banyak masyarakat yang harus antri langsung karena sistem *online* tidak selalu berjalan dengan baik atau tidak bisa diakses pada saat tertentu. Hal ini bertentangan dengan prinsip dasar SIANTER yang seharusnya bisa menggantikan cara pengambilan nomor antrian secara manual. Saat aplikasi mengalami masalah, masyarakat akhirnya kembali melakukan antri secara *offline*, yang menyebabkan antrean menjadi panjang dan tidak teratur di area pelayanan. Situasi ini menunjukkan bahwa sistem digital belum sepenuhnya menggantikan prosedur tradisional yang digunakan sebelumnya.

## METODE

Penelitian ini menerapkan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Moleong (2017), penelitian kualitatif diarahkan untuk memahami secara menyeluruh dan mendalam fenomena yang dialami oleh subjek penelitian dalam konteks tertentu, dengan mengungkapkannya melalui uraian naratif berupa kata-kata dan bahasa. Pendekatan ini dipilih untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai kualitas pelayanan SIANTER berdasarkan pengalaman dan persepsi pengguna layanan serta petugas pelayanan. Lokasi penelitian adalah Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo, khususnya pada layanan perekaman e-KTP. Informan penelitian terdiri dari petugas pelayanan dan masyarakat pengguna layanan SIANTER. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Untuk menjamin keabsahan data, peneliti menggunakan teknik triangulasi sumber. Analisis data dilakukan melalui empat tahapan, yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Data yang telah dianalisis kemudian

diinterpretasikan berdasarkan teori kualitas pelayanan menurut (Tjiptono & Chandra, 2016).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Sidoarjo adalah pusat pelayanan terpadu yang dikelola oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo secara langsung. Hal ini membantu dalam mengelola kebijakan pemerintah daerah dalam menunjang pertumbuhan ekonomi. MPP Sidoarjo dibangun sebagai jawaban atas tuntutan penyederhanaan birokrasi serta kebutuhan masyarakat akan pelayanan yang dapat diakses dalam satu tempat. Sejak beroperasi, MPP menjadi pusat aktivitas berbagai instansi, baik pemerintah pusat, pemerintah daerah, BUMN, BUMD, maupun pihak swasta yang memberikan layanan langsung kepada masyarakat. Dengan konsep *one stop service*, masyarakat tidak perlu lagi berpindah dari satu kantor ke kantor lain untuk menyelesaikan urusan administrasi, sehingga waktu dan biaya dapat ditekan.

Saat ini lebih dari 10 instansi tergabung dalam MPP Sidoarjo, antara lain Dinas Dukcapil, DPMPTSP, Samsat, BPJS Kesehatan, BPJS Ketenagakerjaan, Bank Jatim, Bank BRI, Imigrasi Surabaya, PDAM Delta Tirta, PLN, Telkom, dan Badan Pendapatan Daerah. Setiap instansi memiliki loket dan petugas yang siap melayani kebutuhan masyarakat mulai dari administrasi kependudukan, perizinan usaha, perpajakan daerah, layanan jaminan sosial, pembayaran utilitas, hingga layanan perbankan. Integrasi ini memberikan kemudahan signifikan karena seluruh pelayanan dapat diselesaikan dalam satu kunjungan.



**Gambar 2. Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo**

Sumber : Dokumentasi Peneliti (2025)

Mal Pelayanan Publik menjalankan fungsi pengelolaan informasi pelayanan publik, baik melalui media cetak, layar informasi digital, maupun aplikasi daring seperti SIANTER. Fungsi ini penting agar masyarakat memperoleh informasi yang jelas mengenai syarat layanan, prosedur, durasi pelayanan, dan mekanisme pengaduan.

Penggunaan aplikasi Sistem Informasi Antrian Terpadu (SIANTER) dirancang agar dapat diakses secara



fleksibel oleh masyarakat melalui dua media utama, yaitu aplikasi berbasis Android dan layanan berbasis website. Penyediaan dua kanal akses ini bertujuan untuk menjangkau seluruh lapisan masyarakat dengan tingkat kemampuan teknologi yang berbeda, sehingga pelayanan publik dapat diakses secara lebih inklusif dan merata.

Masyarakat sebagai pemohon layanan dapat mengakses sistem tersebut melalui website resmi pada <http://sianter.sidoarjokab.go.id/pemohon>. Website ini berfungsi sebagai pintu masuk utama bagi masyarakat untuk memperoleh berbagai layanan administrasi secara daring tanpa harus datang langsung ke Mal Pelayanan Publik (MPP) pada tahap awal.

Melalui aplikasi SIANTER berbasis Android, masyarakat dapat mengunduh dan menginstal aplikasi pada perangkat telepon genggam yang dimilikinya. Aplikasi ini memungkinkan pengguna untuk melakukan pendaftaran antrian secara daring, memilih jenis layanan yang dibutuhkan, serta memperoleh nomor antrian tanpa harus datang langsung ke lokasi pelayanan.

Untuk mengetahui kualitas pelayanan Sistem Informasi Antrian Terpadu (SIANTER) pada proses perekaman e-KTP di Mal Pelayanan Publik kabupaten Sidoarjo saat ini, peneliti memutuskan untuk menggunakan teori kualitas pelayanan menurut Tjiptono & Chandra (2016), dimensi kualitas pelayanan meliputi *Tangibility* (Bukti Fisik), *Reliabilitas* (Keandalan), *Responsiviness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati).

### 1. *Tangibility* (Bukti Fisik)

Dimensi bukti fisik berkaitan dengan ketersediaan dan kondisi sarana prasarana, peralatan pelayanan, serta penampilan petugas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa MPP Kabupaten Sidoarjo telah menyediakan fasilitas pelayanan yang relatif memadai, seperti ruang tunggu yang nyaman, loket pelayanan yang tertata, serta sistem antrian berbasis digital melalui aplikasi SIANTER. Hal ini sesuai dengan pendapat Tjiptono dan Chandra (2016) yang menyatakan bahwa bukti fisik berperan penting dalam membentuk persepsi awal masyarakat terhadap kualitas pelayanan.



**Gambar 3. Fasilitas Ruang Pelayanan**

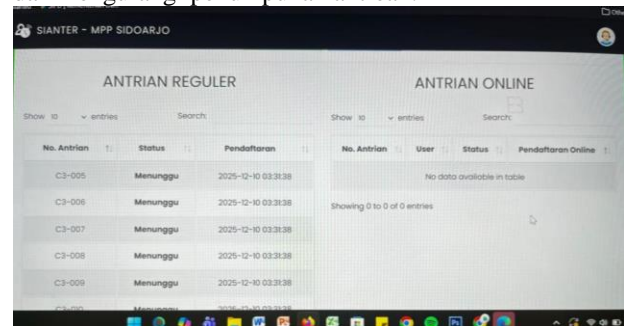
Sumber : Dokumentasi Peneliti (2025)

Dari sisi digital, tampilan aplikasi SIANTER dinilai cukup sederhana dan mudah dipahami. Namun, masih terdapat keterbatasan teknis, terutama aplikasi yang hanya tersedia untuk perangkat berbasis Android. Pengguna iOS

harus mengakses melalui versi web dengan tampilan dan pengalaman penggunaan yang berbeda. Selain itu, gangguan sistem (error) masih sering terjadi ketika terjadi lonjakan jumlah pengguna, khususnya pada proses pendaftaran antrean dan validasi NIK. Kondisi ini menunjukkan bahwa secara fisik dan visual pelayanan sudah cukup baik, tetapi masih memerlukan penguatan dari sisi infrastruktur teknologi dan pengembangan sistem lintas platform

### 2. *Reliabilitas* (Keandalan)

Dimensi reliabilitas berkaitan dengan kemampuan sistem dan petugas dalam memberikan pelayanan secara konsisten, akurat, dan sesuai dengan jadwal yang dijanjikan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa SIANTER mampu menampilkan informasi nomor antrean dan perkiraan waktu pelayanan secara jelas, sehingga membantu masyarakat dalam mengatur waktu kedatangan dan mengurangi penumpukan antrean.



**Gambar 4. Sistem Antrian SIANTER**

Sumber : Dokumentasi Peneliti (2025)

Namun, dalam praktiknya masih ditemukan ketidaksesuaian antara jadwal antrean pada aplikasi dengan waktu pelayanan aktual, terutama pada saat jumlah pemohon meningkat atau terjadi kendala teknis. Meskipun demikian, sistem SIANTER dinilai cukup akurat dalam memproses data pendaftaran dan antrean, serta mampu meminimalkan kesalahan administrasi. Prosedur pelayanan juga dijalankan sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP), meskipun pada kondisi tertentu dilakukan penyesuaian untuk menjaga kelancaran pelayanan. Dengan demikian, reliabilitas pelayanan SIANTER dapat dikatakan cukup baik, tetapi belum sepenuhnya optimal.

### 3. *Responsiviness* (Daya Tanggap)

Daya tanggap petugas pelayanan di MPP Kabupaten Sidoarjo tergolong baik. Petugas menunjukkan kesigapan dalam merespons kendala yang muncul, khususnya ketika terjadi gangguan pada sistem SIANTER. Petugas dengan cepat melakukan pengecekan awal, memberikan penjelasan kepada masyarakat, serta menawarkan solusi sementara agar pelayanan tetap dapat berjalan.



**Gambar 5. Fasilitas Pengaduan**

Sumber : Dokumentasi Peneliti (2025)

Selain itu, petugas juga menunjukkan kesiapan dalam membantu masyarakat yang mengalami kebingungan atau kesalahan dalam penggunaan sistem, dengan memberikan pendampingan secara langsung dan penjelasan yang mudah dipahami. Kecepatan pelayanan perekaman e-KTP dari awal hingga akhir proses dinilai cukup baik, dengan alur pelayanan yang jelas dan terstruktur. Keberadaan fasilitas pengaduan turut memperkuat dimensi responsiveness karena memberikan ruang bagi masyarakat untuk menyampaikan keluhan dan memperoleh bantuan secara langsung.

#### **4. Assurance (Jaminan)**

Dimensi assurance tercermin dari sikap profesional, keramahan, serta kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar petugas telah bersikap ramah, sopan, dan mampu memberikan penjelasan prosedur pelayanan secara jelas dan meyakinkan. Hal ini memberikan rasa aman dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima.

Kepercayaan masyarakat terhadap sistem SIANTER juga relatif baik, terutama terkait keamanan dan keakuratan data. Pengguna layanan menilai bahwa data yang diinput dikelola dengan cukup aman dan jarang mengalami kesalahan. Meskipun demikian, masih ditemukan beberapa petugas yang kurang konsisten dalam menunjukkan keramahan, terutama pada kondisi pelayanan yang padat. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi assurance telah terpenuhi dengan cukup baik, tetapi masih memerlukan peningkatan dalam konsistensi sikap petugas.

#### **5. Empathy (Empati)**

Dimensi empati menunjukkan hasil yang positif. Petugas pelayanan dinilai mampu memberikan perhatian secara personal kepada masyarakat, khususnya bagi lansia dan pengguna yang kurang memahami teknologi. Petugas bersedia mendampingi, menjelaskan penggunaan sistem SIANTER dengan sabar, serta memberikan solusi sesuai dengan kondisi masyarakat.

Pelayanan juga diberikan secara adil dan setara tanpa membedakan usia, latar belakang sosial, maupun tingkat pemahaman teknologi. Selain itu, kemudahan akses layanan, baik secara online melalui SIANTER maupun secara langsung di MPP, membuat masyarakat merasa

diperhatikan dan tidak terbebani. Petugas juga dinilai mampu mendengarkan dan menindaklanjuti keluhan

## **PENUTUP**

### **Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan Sistem Informasi Antrian Terpadu (SIANTER) pada proses perekaman e-KTP di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo secara umum berada pada kategori cukup baik. Penilaian tersebut didasarkan pada lima dimensi kualitas pelayanan menurut Tjiptono dan Chandra (2016), yaitu bukti fisik (tangibles), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy).

Pada dimensi bukti fisik (tangibles), fasilitas pelayanan dan penampilan petugas dinilai telah memadai serta mendukung kenyamanan masyarakat. Namun, masih terdapat kendala teknis pada aplikasi SIANTER yang memengaruhi kelancaran pelayanan, sehingga aspek kesiapan teknologi belum sepenuhnya optimal. Dimensi keandalan (reliability) menunjukkan bahwa pelayanan telah berjalan sesuai prosedur, tetapi masih ditemukan ketidaksesuaian antara jadwal antrean dalam sistem dengan waktu pelayanan aktual, terutama pada kondisi lonjakan pemohon. Hal ini menunjukkan bahwa konsistensi dan ketepatan waktu pelayanan masih perlu ditingkatkan.

Selanjutnya, pada dimensi daya tanggap (responsiveness), petugas telah berupaya memberikan bantuan dan penjelasan kepada masyarakat yang mengalami kendala dalam penggunaan SIANTER. Akan tetapi, keterbatasan sosialisasi sistem menyebabkan sebagian masyarakat belum memahami mekanisme penggunaan aplikasi secara optimal. Berbeda dengan ketiga dimensi tersebut, dimensi jaminan (assurance) dan empati (empathy) menunjukkan hasil yang lebih baik. Petugas dinilai memiliki kompetensi yang memadai, mampu memberikan rasa aman dan kepercayaan, serta menunjukkan perhatian dan kepedulian terhadap masyarakat, khususnya pengguna layanan yang membutuhkan pendampingan.

Secara keseluruhan, kualitas pelayanan SIANTER di MPP Kabupaten Sidoarjo telah berjalan dengan cukup baik, terutama pada dimensi jaminan dan empati. Namun demikian, diperlukan peningkatan pada dimensi bukti fisik, keandalan, dan daya tanggap, khususnya terkait kesiapan teknologi, ketepatan waktu pelayanan, serta intensitas sosialisasi sistem, agar pelayanan publik melalui SIANTER dapat terlaksana secara lebih optimal dan sesuai dengan harapan masyarakat.

### **Saran**

Saran dirumuskan dengan berlandaskan pada hasil temuan penelitian yang telah dianalisis. Saran tersebut dapat diarahkan pada langkah-langkah praktis, pengembangan atau penyempurnaan teori, serta menjadi rujukan bagi penelitian selanjutnya.

- 1) Pengembangan sistem aplikasi SIANTER perlu dilakukan melalui penyediaan aplikasi versi iOS, mengingat saat ini layanan hanya dapat diakses oleh pengguna Android. Pengembangan lintas platform ini

diharapkan dapat memperluas aksesibilitas layanan serta meningkatkan pemanfaatan sistem antrean digital oleh seluruh lapisan masyarakat.

- 2) Penguatan infrastruktur jaringan dan sistem perlu menjadi prioritas untuk menjamin kelancaran operasional SIANTER. Upaya yang dapat dilakukan meliputi peningkatan kapasitas jaringan, pemeliharaan sistem secara berkala, serta penyediaan sistem cadangan (backup system) guna mengantisipasi gangguan teknis yang berpotensi menghambat proses pelayanan.
- 3) Optimalisasi sistem penjadwalan antrean perlu ditingkatkan dengan melakukan pembaruan estimasi waktu pelayanan secara real-time, khususnya pada kondisi lonjakan jumlah pemohon atau ketika terjadi kendala teknis. Pembaruan estimasi waktu secara akurat diharapkan dapat memberikan kepastian pelayanan dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap sistem SIANTER.
- 4) Peningkatan pengawasan dan sosialisasi Standar Operasional Prosedur (SOP) kepada petugas pelayanan perlu dilakukan secara berkelanjutan, terutama pada periode dengan tingkat kunjungan yang tinggi. Kegiatan sosialisasi dapat dilakukan melalui sesi penyegaran (refreshment) SOP secara rutin serta penyediaan panduan SOP dalam bentuk poster, bagan alur (flowchart), atau daftar periksa (checklist) di area pelayanan.
- 5) Peningkatan sosialisasi kepada masyarakat mengenai keberadaan dan penggunaan sistem antrean online SIANTER perlu dilakukan secara berkesinambungan. Sosialisasi tidak hanya berfokus pada pengenalan aplikasi, tetapi juga pada pemahaman manfaat, alur penggunaan, serta kemudahan yang ditawarkan. Upaya ini dapat dilakukan melalui pemanfaatan media sosial resmi instansi, website, dan aplikasi mobile, serta penyediaan video tutorial dan poster panduan penggunaan aplikasi agar masyarakat dapat mengakses informasi secara mudah dan cepat.

### Ucapan Terima Kasih

Penulis menyampaikan terima kasih kepada pihak-pihak yang memberikan dukungan, bantuan, serta kontribusi signifikan dalam penyusunan jurnal ini, mencakup :

- 1) Tenda Aktiva Oktariyanda, S.AP., M.AP Selaku Dosen pembimbing yang bersedia memberikan masukan masukan yang berharga dalam penyelesaian penelitian ini.
- 2) Orang tua yang saya sayangi dan yang selalu memberikan dukungan penuh terkait studi penulis, serta setiap doa yang beliau panjatkan tak pernah putus untuk memudahkan disetiap langkah anaknya.
- 3) Rekan-rekan yang telah mendukung dan memberikan motivasi dalam penulisan skripsi ini.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan.

Portal Layanan SIANTER (Sistem Informasi layanan Terpadu)

<http://sianter.sidoarjoab.go.id/pemohon>

Portal Mal Pelayanan Publik.  
<https://mpp.sidoarjoab.go.id/>

Republik Indonesia 2009, Undang-Undang Nomer 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik..

Republik Indonesia 2022, Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan.

Tjiptono, F. & Chandra, G. (2016). Service, quality dan satisfaction. Yogyakarta: Penerbit ANDI.

Miftahul. (2022). "Kualitas pelayanan publik untuk meningkatkan kepuasan masyarakat di Kantor Kelurahan Bulak Banteng Kota Surabaya" (Skripsi, Universitas Negeri Surabaya). Universitas Negeri Surabaya Repository.

Ariastuti. (2020). "Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Pemberian Izin Mendirikan Bangunan di Kota Jayapura (Suatu Studi di Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu)".  
<https://jiap.ub.ac.id/index.php/jiap>

Azmi, Ridwan dll. (2022). "Analisis Kualitas Pelayanan Pada E-KTP Di Kecamatan Tallo Kota Makassar" Journal Of Public And Applied Administration.

Faiz. (2023). "Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan UcoK Kopi". Journal of Multidisciplinary Research and Innovation.  
<https://jurnal-lrpsu.or.id/index.php/JMRI/index>

Garin. (2021). "Pengaruh Kualitas Pelayanan Pembuatan E-KTP Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukabumi". Jurnal Inovasi Penelitian. Diakses 20 Maret 2025.

Junirianto, Wita. (2020) "Pengembangan Aplikasi Antrian Online Mal Pelayanan Publik Samarinda". Jurnal Ilmiah Ilmu Komputer.  
<http://dx.doi.org/10.30872/jim.v15i2.3117>

Khairinnisa, Yusmanita & Ainaini. (2023) "Optimalisasi Penerapan Digitalisasi Terhadap Mall Pelayanan Publik Pekanbaru". Jurnal YUDABBIRU Administrasi Negara.  
[www.ejournal.uniks.ac.id/index.php/YUDABBI RU](http://www.ejournal.uniks.ac.id/index.php/YUDABBI RU)

Kurniasari. (2013). "Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Produk, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian" Universitas Diponegoro Semarang.

Lestarningsih. (2021) "Analisis Kualitas Pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan ojek online di Banyuwangi". Jurnal Manajemen Teori dan Terapan. <https://e-journal.unair.ac.id/JMTT>

### DAFTAR PUSTAKA