

**INOVASI PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI DESA  
SENGGRENG KECAMATAN SUMBERPUCUNG KABUPATEN MALANG  
(Studi Impelementasi Program “Pecel Tempe Mendoan” terhadap Peningkatan Pelayanan  
Publik)**

**Rovika Rusli Atapukan<sup>1</sup>, Khoiron<sup>2</sup>, Retno Wulan Sekarsari<sup>3</sup>**

*Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Admiministrasi, Universitas Islam Malang,  
Jl. MT Haryono 193 Malang, 65144, Indonesia  
E-mail:rovikarusli@gmail.com*

**ABSTRAK**

*Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana mendeskripsikan implelementasi Program Pecel Tempe Mendoan terhadap peningkatan pelayanan publik di Desa Senggreng. Dibuatnya program inovasi dalam bidang Adminduk ini bertujuan agar masyarakat Desa Senggreng bisa mendapatkan pelayanan Adminduk tanpa meninggalkan aktifitas kerjanya, sehingga masyarakat bisa merasakan pelayanan Adminduk. Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini ialah metode kualitatif dengan jenis kualitatif deskriptif. Fokus penelitian ini berkaitan dengan Impelementasi program Pecel Tempe Mendoan dalam peningkatan pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Senggreng dengan menggunakan teori menurut Hardiansyah dengan yang menggunakan 5 dimensi kualitas pelayanan publik yaitu, Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty serta faktor pendorong dan penghambatnya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Program Pecel Tempe Mendoan mengalami peningkatan dari tahun 2022 yang sebanyak 234 naik menjadi 1.136 masyarakat yang menerima pelayanan Adminduk, ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik dapat ditingkatkan melalui penerapan prinsip-prinsip pelayanan yang solid, meskipun ada tantangan dalam sumber daya dan koordinasi. Program inovasi administrasi kependudukan (Adminduk) terbukti bisa dikatakan efektif dan berhasil meningkatkan pengalaman positif masyarakat. Kepedulian ini tercermin dalam pelayanan yang ramah, cepat, dan responsif, serta berfokus pada kebutuhan dan harapan warga.*

**Kata Kunci:** Program Pecel Tempe Mendoan, Peningkatan Pelayanan Publik

**Pendahuluan**

Penyelenggaraan pelayanan public adalah tanggung jawab pemerintah agar memastikan masyarakat merasa puas, karena pelayanan public merupakan bagian integral dari kewajiban pemerintah dalam memajukan kesejahteraan rakyat. Diaman pelayanan publik menjadi isu begitu signifikan dan menyebar luas, serta menjadi fokus utama dalam pembangunan di Indonesia. Meskipun Indonesia mengalami perkembangan signifikan dalam ilmu pengetahuan, teknologi serta persaingan luar yang inttens, pelayanan publik masih tantangan utama didalam birokrasi. Berbagai fokus serta isu yang ada terus menjadikan perhatian public

Menurut Pasal 1 Ayat 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, "pelayanan publik" berarti kegiatan atau rangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk, serta barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan. Karena banyaknya interaksi yang intens antara warga, penyelenggaraan pelayanan publik adalah proses yang sangat

strategis. Pelayanan publik yang berkualitas selalu diharapkan oleh masyarakat, meskipun tuntutan tersebut seringkali tidak mencapai hasil yang diharapkan. Hal ini disebabkan oleh fakta bahwa pelayanan publik yang telah ada selama ini masih tidak efektif, rumit, mahal, dan melelahkan(Sinambela,2006:4).

Birokrasi Indonesia masih menghadapi masalah besar dalam hal pelayanan publik. Salah satu masalahnya saat ini adalah kualitas pelayanan publik, yang masih diwarnai oleh biaya yang tidak jelas dan layanan administrasi yang rumit. Selain itu, ketidakadilan dan ketidakmerataan adalah komponen yang memengaruhi kualitas pelayanan publik di Indonesia. Untuk itu, pemerintah harus mereformasi paradigma pelayanan publik untuk menjadikannya berkualitas tinggi. Ini menunjukkan bahwa pola penyelenggaraan telah berubah dari pemerintah sebagai penyedia menjadi pelayanan yang berfokus pada kebutuhan masyarakat. Penyedia layanan publik harus melakukan inovasi untuk menyelesaikan masalah yang ada pada organisasi mereka dengan cara yang mendorong perubahan.

Malang merupakan kota terbesar di Jawa Timur dan memiliki banyak layanan administrasi kependudukan disebabkan karena tingkat mobilitas masyarakat yang tinggi, sehingga Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang harus memberikan layanan terbaik. Pemerintah Kota Malang terus berupaya memberikan layanan administrasi kependudukan terbaik kepada warganya. Namun, beberapa masyarakat masih mengalami kesulitan dalam mengakses pelayanan administrasi kependudukan di kantor terpadu yang terletak jauh dari pusat Kota Malang, salah satunya adalah di Desa Senggreng yang terletak di Kecamatan Sumberpucung, Kabupaten Malang, yang tengah menghadapi permasalahan dibidang administrasi kependudukan (Adminduk).

Pada 2019, mengurus administrasi kependudukan warga desa Senggreng dilakukan di Kantor dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang dan di Kantor Desa, hanya tersedia pada hari Senin hingga Kamis, sehingga beberapa masyarakat seperti nelayan dan petani yang tidak bisa meninggalkan pekerjaan, terpaksa mengurus langsung ke Dispendukcapil terdekat. Akses yang jauh dan kurangnya kendaraan membuat beberapa masyarakat dari Desa Senggreng kesulitan mengurus Adminduk ke kantor Dispendukcapil. Beberapa dari warga desa senggreng belum mengetahui cara menjalankan administrasi kependudukan, sehingga itu membuat masyarakat harus bolak balik kantor Dispendukcapil Kota Malang untuk melengkapi administrasi yang dibutuhkan, ditambah jarak yang jauh dan membutuhkan biaya yang cukup banyak sehingga membuat masyarakat acuh-takacuh dalam mengurus Adminduk, maka dari itu ketidakmampuan masyarakat untuk mengakses layanan administrasi yang dibutuhkan dapat menghambat kemajuan individu dan perkembangan desa secara keseluruhan.

Permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat di Desa Senggreng ini menjadi perhatian khusus bagi Pemerintah Desa untuk menciptakan program yang dapat membantu masyarakat dalam mengatasi permasalahan dalam mengakses pelayanan publik pada bidang Adminduk. Pada tahun 2022, Pemerintah Desa Senggreng sebagai bagian dari Pemerintahan Daerah menunjukan komitmennya dengan mengembangkan inovasi pelayanan administrasi kependudukan yaitu dengan membuat program inovasi yang dikenal dengan nama “Pecal Tempe Mendoan (Pelayanan cepat tanpa meninggalkan kerjaan)”. Program Pecal Tempe Mendoan bertujuan agar masyarakat Desa Senggreng bisa mendapatkan pelayanan Adminduk tanpa meninggalkan aktifitas kerjanya, sehingga masyarakat bisa merasakan pelayanan Adminduk.

Program “Pecal Tempe Mendoan” ini dijalankan oleh para staf kantor Desa Senggreng yang ditunjuk langsung oleh Kepala Desa. Pelayanan

program “Pecal Tempe Mendoan” di lakukan secara manual, dimana petugas mendatangi dan berkeliling langsung ke rumah warga yang membutuhkan pelayanan Adminduk dengan Mengumpulkan dokumen yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat berdasarkan permintaan yang disampaikan melalui aplikasi WhatsApp (WA). Berkas yang sudah diserahkan kepada petugas staf kantor, akan langsung diantar ke Dispendukcapil Kota Malang dan apabila berkas yang diajukan oleh warga sudah selesai di proses, masyarakat tidak perlu mengambil di kantor desa karena staf kantor desa yang akan langsung ke rumah warga. Dengan adanya program Pecal Tempe Mendoan masyarakat setempat merasa terbantu dan sangat antusias untuk menyelesaikan dokumen kependudukannya. Meningkatnya kepemilikan dokumen Kependudukan ini juga berdampak pada pencapaian tujuan Pemerintah Desa Senggreng.

### **Rumusan Masalah**

Rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu bagaimana Program “Pecal Tempe Mendoan” meningkatnya pelayanan publik di Desa Senggreng Kecamatan Sumberpucung Kabupaten Malang?

### **Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menjelaskan bagaimana “Program Pecal Tempe Mendoan” berkontribusi pada peningkatan pelayanan publik menurut teori Hardiansyah menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan public yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, dan faktor pendorong dan penghambatnya

### **Manfaat Penelitian**

#### **1. Manfaat Teoritis**

Diharapkan hasil penelitian ini akan meningkatkan pengetahuan tentang pemerintahan, khususnya tentang bagaimana Program Pecal Tempe Mendoan digunakan untuk administrasi kependudukan di Desa Senggreng, Kecamatan Sumberpucung, Kabupaten Malang.

#### **2. Manfaat Praktis**

Penelitian ini diharapkan dapat membantu Pemerintah Desa Senggreng dengan memberikan ide dan saran baru. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan kepada peneliti dan masyarakat umum tentang inovasi pelayanan administrasi kependudukan yang diterapkan oleh Pemerintah Desa Senggreng.

### **Metode Penelitian**

Sugiyono (2011:2) menyatakan bahwa metode penelitian adalah metode ilmiah yang digunakan untuk mendapatkan data yang dapat diandalkan dengan tujuan untuk menemukan, mengembangkan,

dan membuktikan pengetahuan yang akan digunakan untuk memahami dan memecahkan masalah.

### **Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif.

### **Fokus Penelitian**

Fokus penelitian ini, menggunakan teori Kualitas Pelayanan Publik dalam mengimplementasikan Program “Pecel Tempe Mendoan” dan mendeskripsikan faktor pendorong dan pengambat dengan menggunakan teori kualitas pelayanan publik dalam buku Herdiansyah yang mencakup:

1. *Tangibles* (Berwujud);
2. *Reliability* (Kehandalan);
3. *Responsiveness* (Tanggapan);
4. *Assurance* (Jaminan)
5. *Emphaty* (Empati)

### **Lokasi dan Situs Penelitian**

Desa Senggreng adalah lokasi penelitian ini, yang terletak di Kecamatan Sumberpucung, Kabupaten Malang. Lokasi ini dipilih karena merupakan tempat implementasi inovasi program Pecel Tempe Mendoan. Penetapan lokasi penelitian didasarkan pada gagasan bahwa lokasi tersebut menarik untuk diteliti karena terkait dengan fokus penelitian dan merupakan lokasi utama di mana peneliti akan melakukan atau memperoleh data dan informasi tentang subjek yang akan diteliti.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Wawancara  
Informasi untuk penelitian ini dikumpulkan melalui wawancara langsung atau tatap muka. Kegiatan ini dilakukan dengan mewawancarai beberapa narasumber yaitu: Kordinator Lapangan Program Pecel Tempe mendoan, Kaur Perencanaan dan Umum, Kaur Pencanaan, dan Kaur Keuangan. Serta narasumber tambahan seperti masyarakat Desa Senggreng.
2. Observasi  
Peneliti melaksanakan observasi di kantor Desa Senggreng. Observasi ini adalah untuk mendapatkan gambaran langsung dari kegiatan pelayanan yang berlangsung di lapangan.
3. Dokumentasi  
Dalam konteks penelitian kualitatif, dokumentasi mendukung proses observasi dan wawancara. Pewawancara menggunakan catatan lapangan, wawancara serta foto-foto dari observasi sebagai bagian dari dokumen yang dikumpulkan dalam penelitian.

### **Teknik Analisis Data**

#### **1. Pengumpulan Data**

Langkah utama dalam penelitian ini yaitu pengumpulan data. Pengumpulan data dilakukan dengan cara mengobservasi, serta melakukan dokumentasi seperti foto, rekaman suara saat wawancara yang dilakukan di Desa Senggreng. Data yang dikumpulkan berupa data yang berhubungan dengan program “Pecel Tempe Mendoan” dan data pendukung lainnya berupa aplikasi *E-Suradi* dalam meningkatkan pelayanan publik di bidang Administrasi Kependudukan.

#### **2. Reduksi Data**

Reduksi data adalah tahap yang dilakukan setelah proses pengumpulan data dimana data disederhanakan agar sesuai dengan kebutuhan. Peneliti melalui hasil observasi, wawancara dan dokumentasi kepada informan di lapangan akan peneliti saring dengan teknik triangulasi dan *member check*, dan membedakan mana data yang layak, sesuai, dan tidak layak dalam penelitian ini. Akibatnya, kesimpulan yang dibuat dapat diterima.

#### **3. Penyajian Data**

Penyajian data adalah proses dimana peneliti menyusun Menyusun semua data yang mereka peroleh secara sistematis sehingga informasi yang didapat lebih mudah untuk dimengerti, sehingga dari bentuk tersebut dapat menghasilkan kesimpulan yang didapatkan benar atau perlu dilakukan analisis lebih lanjut.

#### **4. Penarikan Kesimpulan**

Bagian akhir dari proses analisis adalah membuat kesimpulan. Penelitian kualitatif dapat menghasilkan temuan baru atau menjawab masalah. Kesimpulan harus didukung oleh bukti yang kuat dan konsisten saat diuji kembali di lapangan agar menjadi akurat dan dapat dipercaya. Dengan demikian, memungkinkan untuk mengembangkan teori yang akan membuat objek gambaran atau deskripsi yang sebelumnya tidak jelas menjadi lebih jelas setelah penelitian.

### **Keabsahan Data**

Keabsahan data dilakukan untuk menguji data dan membuktikan bahwa itu adalah penelitian ilmiah. Dalam penelitian kualitatif, empat pendekatan digunakan untuk menguji keabsahan data: kredibilitas (*credibility*), keterlibatan (*transferability*), ketergantungan (*dependability*), dan kepastian (*confirmability*), menurut Sugiyono (2019:364).

1. Uji Kredibilitas (*Credibility*)

Kredibilitas merupakan metode untuk memastikan kepercayaan terhadap data dalam penelitian kualitatif, seperti memperpanjang waktu pengamatan, meningkatkan ketelitian dalam penelitian, melakukan triangulasi, menganalisis kasus negatif, menggunakan refrensi yang relafan, dalam melakukan verifikasi dengan informan.

2. Uji Keterlibatan (*Transferability*)

Dalam penelitian kualitatif, istilah "validitas eksternal" mengacu pada seberapa baik temuan penelitian dapat diterapkan pada populasi yang sebanding dengan sampel yang digunakan. Memberikan deskripsi yang rinci, jelas, sistematis, dan dapat dipercaya adalah cara penelitian ini menguji keterlibatan, terkait dengan data yang dikumpulkan dalam penelitian mengenai program Pecel Tempe Mendoan dalam meningkatkan pelayanan publik dibidang Administrasi Kependudukan.

3. Uji Ketergantungan (*Dependability*)

Uji ketergantungan adalah kegiatan mengaudit terhadap keseluruhan proses penelitian. Audit ini bertujuan untuk memastikan kehandalan proses penelitian dari awal hingga akhir. Dalam konteks penelitian ini uji ketergantungan dilakukan dengan berkonsultasi antara peneliti dan pembimbing, diikuti oleh audit terhadap seluruh langkah penelitian, mulai dari penetapan masalah, mengumpulkan data lapangan, memilih sumber data, menganalisis data, menguji validitas data, dan akhirnya membuat laporan tentang hasil penelitian.

4. Uji Kepastian (*Confirmability*)

Uji objektivitas penelitian adalah istilah lain untuk uji kepastian. Ketika penelitian diterima oleh banyak pihak, penelitian menjadi objektif. Untuk memastikan bahwa hasil penelitian dapat dipertanggung jawabkan, konsistensi hasil penelitian dengan prosedur yang digunakan diuji untuk memastikan bahwa hasilnya dapat dipertanggung jawabkan. Kegiatan yang dilakukan adalah peneliti berbicara dengan pembimbing dari awal hingga akhir tentang hasil dan tindakan lapangan.

## Pembahasan

Program "Pecel Tempe Mendoan" dibentuk pada tahun 2022 yang dlatarbelakangi permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat di Desa Senggreng, Kecamatan Sumberpucung, Kabupaten Malang yang kesulitan mengakses layanan administrasi khususnya pada bidang administrasi kependudukan (Adminduk). Pada tahun 2019, masyarakat di Desa Senggreng mengurus administrasi kependudukan dilakukan di Kantor Dinas Kependudukan dan

Pencacatan Sipil Kota Malang dan di Kantor Desa. Namun pelayanan hanya tersedia pada hari Senin dan Kamis, sehingga beberapa masyarakat seperti nelayan dan petani yang tidak bisa meninggalkan pekerjaan, terpaksa mengurus langsung ke Dispendukcapil terdekat. Kendala yang dihadapi masyarakat saat mengurus Adminduk adalah jarak yang jauh, waktu tunggu yang lama, dan biaya yang harus dikeluarkan untuk kendaraan serta beberapa masyarakat yang belum mengetahui teknis pengurusan administrasi kependudukan, yang menyebabkan mereka harus bolak balik kantor Dispendukcapil Kota Malang untuk melengkapi administrasi yang dibutuhkan. Akibatnya masyarakat acuh - takacuh dalam mengurus Adminduk, sehingga jika hal ini terus berlanjut maka kedepannya akan terjadi hambatan terhadap kemajuan individu dan perkembangan desa secara keseluruhan.

Permasalahan yang dihadapi masyarakat di Desa Senggreng ini, menjadi perhatian khusus bagi Pemerintah Desa untuk menciptakan program inovasi yang dapat membantu mengatasi kebutuhan yang diperlukan masyarakat dalam mengurus Adminduk. Program "Pecel Tempe Mendoan" merupakan salah satu program yang dicanangkan oleh Pemerintah Desa Senggreng yang berupa untuk menyediakan pelayanan publik kepada masyarakat yang membutuhkan dalam pengurusan Adminduk. Cara kerja program "Pecel Tempe Mendoan" dilakukan dengan pendekatan langsung ke masyarakat Desa Senggreng yang membutuhkan layanan Adminduk dengan menghubungi petugas atau staf Desa yang telah ditunjuk oleh Kepala Desa. Cara kerja dari program "Pecel Tempe Mendoan" terbilang unik, dimana pelayanan dilakukan dengan mengirim permintaan melalui aplikasi chat berupa Whatsapp (WA) ke petugas atau staf desa dan selanjutnya staf desa akan menindaklanjuti dengan mendatangi langsung ke rumah penduduk yang telah menghubungi atau membutuhkan layanan Adminduk. Selain itu juga, pemerintah Desa Senggreng menyediakan platform berupa Whatsapp yang bisa diakses oleh masyarakat setempat yang membutuhkan pelayanan Adminduk.

Program "Pecel Tempe Mendoan" terbilang begitu membantu masyarakat Desa Senggreng khususnya mereka yang bekerja sebagai petani dan nelayan yang tiap harinya bekerja sehingga tidak memiliki waktu untuk mengurus berkas Adminduk, selain itu juga masyarakat yang lainnya dalam mempercepat dan menghemat biaya dan waktu dalam mengurus Adminduk. Dengan adanya program "Pecel Tempe Mendoan" masyarakat setempat sangat antusias dalam melengkapi administrasi penduduk, sehingga hal akan berdampak pada pencapaian tujuan Pemerintah Desa Senggreng.

1. *Tangibles* (berwujud)

Menurut teori dari Hardiyansyah (2011:57) *tangibles* merupakan peran penting dalam menciptakan persepsi awal dan pengalaman yang positif bagi pelanggan. Elemen-elemen fisik yang berkualitas dan terorganisir dengan baik mencerminkan keseriusan organisasi dalam memberikan pelayanan yang berkualitas tinggi. Kesan positif yang tercipta dari *tangibles* ini dapat meningkatkan kepuasan pelanggan serta memperkuat citra dan reputasi organisasi di mata publik.

a. Faktor Pendukung

1) Infrastruktur dan fasilitas yang memadai

Infrastruktur dan fasilitas yang memadai merupakan salah satu aspek fundamental yang dapat meningkatkan persepsi publik terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh suatu organisasi, khususnya dalam konteks pelayanan publik. Investasi dalam penampilan fisik fasilitas, peralatan, dan sarana komunikasi sangat berpengaruh terhadap persepsi publik mengenai profesionalisme dan kemampuan suatu organisasi dalam memberikan layanan.

Hasil wawancara peneliti bersama Pak Rizqi selaku Koordinator Lapangan dalam program “Pecel Tempe Mendoan” bahwa inovasi dalam pendekatan pelayanan publik melalui program jemput bola. Program jemput bola merupakan bentuk dari aspek *tangibles*. Program ini dapat meningkatkan kepuasan masyarakat dan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah desa. Metode ini tidak hanya meningkatkan kualitas pelayanan tetapi juga menciptakan hubungan yang lebih baik antara masyarakat dan pemerintah desa.

Implementasi program “Pecel Tempe Mendoan” menunjukkan bahwa keberhasilan pelayanan tidak semata-mata bergantung pada keberadaan infrastruktur fisik yang memadai, namun sebaliknya, perhatian terhadap kondisi kendaraan dan peralatan teknologi yang digunakan dalam proses pelayanan menjadi kunci utama untuk memastikan bahwa layanan dapat berlangsung dengan cepat dan efisien. Hal ini menciptakan pengalaman positif bagi masyarakat, yang merasa lebih dihargai dan mendapatkan layanan yang responsif.

2) Profesionalisme dan kemampuan petugas dalam memberikan layanan

Profesionalisme petugas dalam memberikan layanan dengan penggunaan sarana komunikasi yang sederhana dapat diakses merupakan kombinasi yang efektif untuk meningkatkan kualitas layanan administrasi kependudukan. Dengan menggunakan teknologi dan komunikasi yang ada, petugas tidak hanya mempercepat proses pelayanan, tetapi juga menciptakan hubungan yang lebih baik dengan masyarakat. Menurut teori dari Hardiyansyah (2011:57) Profesionalisme dan kemampuan

petugas dalam memberikan layanan dengan baik, terutama dalam hal memanfaatkan sarana komunikasi yang sederhana dan mudah diakses untuk mempercepat dan mempermudah proses pelayanan administrasi. Maka karena itu, pengembangan kompetensi petugas sangat penting untuk mencapai tujuan pelayanan publik yang berkualitas.

Berdasarkan temuan wawancara, penggunaan sarana komunikasi seperti *WhatsApp* telah menjadi bagian yang sangat penting dalam peningkatan efisiensi dan efektivitas pelayanan administrasi. Kependudukan di desa tersebut. Ini menunjukkan bahwa teknologi yang sederhana, ketika dikelola dengan baik, dapat membawa perubahan signifikan dalam pelayanan publik.

Efisiensi dan efektivitas pelayanan juga menjadi semakin jelas melalui penggunaan *WhatsApp* sebagai sarana komunikasi utama antara petugas dan warga. *WhatsApp*, yang dikenal karena aksesibilitasnya yang mudah dan luas, memungkinkan warga untuk mengajukan pertanyaan, permohonan, atau keluhan secara langsung tanpa harus mendatangi kantor desa. Hal ini pasti menghemat waktu dan biaya bagi masyarakat, terutama mereka yang tinggal di daerah yang jauh dari pusat administrasi. Selain itu, petugas dapat segera menindaklanjuti setiap permintaan, memastikan bahwa tidak ada penundaan yang signifikan dalam penyelesaian permohonan administrasi.

b. Faktor Penghambat

1) Keterbatasan Fasilitas

Keterbatasan fasilitas juga dapat memengaruhi kemampuan petugas untuk memberikan layanan yang responsif dan ramah. Ketika fasilitas yang tersedia tidak mendukung, petugas sering kali harus bekerja dengan beban yang lebih berat, seperti menangani antrian yang panjang tanpa bantuan alat-alat yang diperlukan untuk mempercepat proses. Dalam kondisi seperti ini, petugas mungkin menjadi stres atau kewalahan, yang pada akhirnya bisa memengaruhi cara mereka berinteraksi dengan masyarakat. Ketika petugas tidak dapat memberikan pelayanan yang ramah atau responsif karena keterbatasan fasilitas, hal ini akan memengaruhi persepsi masyarakat terhadap profesionalisme dan kemampuan petugas tersebut.

Hasil wawancara peneliti bersama Ibu Kusmiarini Kaur Tata Usaha dan Umum (Perencana), mengenai keterbatasan fasilitas dalam pelayanan jemput bola di Desa Senggreng mengungkapkan bahwa meskipun pelayanan ini dilakukan secara *door-to-door* yang berimplikasi pada minimnya penggunaan fasilitas kantor, tidak ditemukan kendala yang signifikan terkait keterbatasan fasilitas fisik dalam mendukung

proses pelayanan administrasi kependudukan. Fokus utama dari pelayanan jemput bola ini adalah kemudahan dan kenyamanan bagi warga dalam menyampaikan persyaratan administrasi tidak langsung datang ke kantor desa. Hal ini merupakan bentuk pendekatan pelayanan yang menitikberatkan pada kemudahan akses bagi masyarakat.

Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun pelayanan dilakukan di luar fasilitas fisik kantor, kualitas pelayanan tetap terjaga. Upaya untuk meminimalkan hambatan teknis serta memaksimalkan efektivitas operasional dengan menjaga pemeliharaan kendaraan dan teknologi yang digunakan, menjadi faktor penting dalam keberhasilan pelayanan jemput bola ini. Kualitas pelayanan yang dihasilkan melalui pendekatan *door-to-door* juga memperlihatkan bahwa keterbatasan fasilitas fisik tidak selalu menjadi penghalang utama dalam memberikan layanan publik yang efisien.

2) Keterbatasan anggaran atau sumber daya dapat menghambat perbaikan atau pemeliharaan fasilitas

Hasil temuan dari data wawancara menunjukkan bahwa petugas atau staf desa yang diberikan amanah untuk menjalankan program “Pecel Tempe Mendoan” menunjukkan komitmen dan tanggung jawab yang baik dalam menjaga fasilitas yang ada untuk mendukung kelancaran Program Pecal Tempe Mendoan yang berhasil memberikan pelayanan publik yang efisien dan responsif meskipun dengan sumber daya yang terbatas. Kendati begitu, penting bagi pemerintah desa untuk mempersiapkan strategi pengelolaan anggaran yang memadai untuk menghadapi potensi kerusakan fasilitas di masa depan, sehingga program tetap dapat berjalan lancar. Selain itu, dukungan infrastruktur teknologi dan energi yang lebih stabil juga perlu diperhatikan agar pelayanan berbasis teknologi tidak terhambat oleh gangguan eksternal seperti pemadaman listrik.

## 2. *Reliability* (kehandalan)

*Reliability* atau kehandalan dalam konteks pelayanan merujuk pada pentingnya penyedia layanan untuk selalu memberikan layanan sesuai dengan apa yang telah dijanjikan atau diharapkan, tanpa adanya kesalahan atau penundaan (Hardiyansyah, 2011:57). Kehandalan berarti bahwa layanan tersebut harus konsisten, tepat waktu, dan sesuai dengan standar kualitas yang ditetapkan, sehingga pengguna layanan dapat selalu mengandalkan bahwa kebutuhan mereka akan terpenuhi dengan benar.

### a) Faktor Pendorong

1) Kepatuhan terhadap Standar operasional Prosedur (SOP)

Kepatuhan terhadap SOP juga dapat membantu meningkatkan transparansi dalam

pelayanan. Masyarakat dapat dengan mudah memahami bagaimana prosedur pelayanan dijalankan dan apa saja yang diharapkan dari mereka dalam setiap tahap proses layanan. Dengan adanya SOP, masyarakat juga dapat memantau apakah prosedur yang dijalankan sudah sesuai dengan standar yang seharusnya. Hal ini memberikan mereka kejelasan dan rasa aman, karena mereka tahu bahwa prosedur yang diikuti oleh petugas adalah prosedur yang berlaku bagi semua orang dan telah diuji untuk memastikan hasil yang terbaik.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa kepatuhan terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam pelaksanaan Program “Pecel Tempe Mendoan” di Desa Senggreng memiliki peran krusial dalam menjaga konsistensi dan kehandalan pelayanan kepada masyarakat. Program ini telah menunjukkan upaya pemerintah desa dalam memastikan bahwa seluruh prosedur administrasi kependudukan berjalan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, yang pada akhirnya meningkatkan kualitas pelayanan publik dan kepercayaan masyarakat terhadap sistem yang ada. Kepatuhan terhadap SOP memastikan bahwa pelayanan administrasi kependudukan yang diberikan dalam Program Pecel Tempe Mendoan dapat diandalkan dan sesuai dengan harapan masyarakat.

2) Kecermatan petugas dalam melayani masyarakat

Kecermatan petugas dalam memberikan layanan publik adalah elemen kunci yang tidak hanya memengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan, tetapi juga membentuk persepsi jangka panjang masyarakat terhadap kemampuan dan integritas institusi pelayanan publik. Dengan petugas yang bekerja dengan teliti, tepat, dan penuh perhatian, masyarakat dapat merasakan bahwa kebutuhan mereka diakui dan dipenuhi dengan baik, yang pada akhirnya menciptakan hubungan yang lebih positif antara masyarakat dan penyedia layanan.

Hasil wawancara peneliti terlihat dengan jelas bahwa kecermatan petugas dalam memberikan pelayanan publik, khususnya dalam program administrasi kependudukan di Desa Senggreng, memainkan peran krusial dalam menjaga kualitas dan efektivitas layanan. Kecermatan ini tidak hanya tercermin dalam upaya petugas untuk menjalankan setiap tahapan pelayanan dengan teliti, tetapi juga dalam cara mereka memastikan bahwa masyarakat mendapatkan layanan yang cepat, tepat, dan sesuai dengan kebutuhan mereka.

### b) Faktor Penghambat

1) Keterbatasan Sumber Daya

Kekurangan sumber daya dalam suatu sistem pelayanan publik, seperti tenaga kerja

yang tidak memadai atau peralatan yang kurang memadai, dapat berdampak signifikan pada kualitas, keandalan, dan efisiensi layanan yang diberikan. Ketika sebuah organisasi, baik pemerintah maupun swasta, tidak memiliki jumlah tenaga kerja yang cukup atau peralatan yang dibutuhkan dalam kondisi yang layak, maka kemampuan untuk memenuhi permintaan masyarakat akan layanan menjadi terganggu. Kekurangan ini berpotensi menyebabkan keterlambatan, kesalahan, dan bahkan ketidakmampuan untuk memenuhi standar yang telah ditetapkan, yang pada akhirnya dapat merusak kepercayaan masyarakat terhadap layanan tersebut.

Identifikasi keterbatasan sumber daya dalam menjalankan program “Pecel Tempe Mendoan” yaitu kurangnya petugas. Akibatnya petugas yang ada harus bekerja ekstra untuk memenuhi kebutuhan dan permintaan masyarakat yang membutuhkan bantuan. Namun demikian, hasil dari dari program “Pecel Tempe Mendoan” yang dilakukan secara door-to-door menunjukkan peningkatan yang signifikan, dimana hampir seluruh masyarakat Desa Senggreng lebih banyak mengandalkan petugas desa dalam mengurus administrasi kependudukan. Dari temuan hasil penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa keterbatasan dan kurangnya petugas bukanlah menjadi faktor menghambat, melainkan dengan kepercayaan masyarakat kepada petugas merupakan kunci sukses dalam menjalankan program “Pecel Tempe Mendoan”.

#### 2) Kurangnya Konsistensi dalam pelayanan

Kurangnya konsistensi dalam pelayanan bisa muncul dalam berbagai bentuk, misalnya waktu penyelesaian yang tidak menentu, perubahan kebijakan yang tidak jelas, atau prosedur yang berbeda dari satu kasus ke kasus lainnya. Masyarakat biasanya mengharapkan proses yang seragam dan teratur setiap kali mereka berinteraksi dengan penyedia layanan. Ketika prosedur tersebut sering berubah atau tidak diterapkan dengan konsisten, hal ini menimbulkan rasa frustrasi dan ketidakpercayaan di kalangan masyarakat.

Temuan penelitian menunjukkan hambatan dari menjalankan program “Pecel Tempe Mendoan” adalah keterlambatan konfirmasi, kekurangan tenaga kerja. Selain itu juga, di beberapa kasus adanya perubahan kebijakan sehingga proses komunikasi dan koordinasi tidak berjalan dengan baik. Untuk mengatasi hal tersebut, pemerintah desa harus melakukan kerja sama yang lebih erat antara dengan Dispendukcapil, agar terjalin kerjasama dan koordinasi dengan baik sehingga dapat membangun hubungan yang menguntungkan satu sama lainnya terutama dalam menggapai

keluhan masyarakat terhadap perubahan kebijakan yang ditentukan. Pemerintah desa juga perlu melakukan sosialisasi kepada masyarakat terkait perubahan kebijakan dari Dispendukcapil, sehingga apabila terjadi kendala atau tertunda dalam proses pelayanan, masyarakat dapat mengerti dan memahami kondisi yang ada. Selain itu, Dispendukcapil harus terus konsisten dan berkomitmen tinggi dalam mempermudah pengurusan administrasi kependudukan dengan membuat kebijakan yang sesuai dengan kebutuhan dan mempermudah masyarakat maupun petugas desa dalam membantu masyarakat untuk mengurus administrasi kependudukan.

#### 3. Responsiveness (tanggap)

*Responsivitas* menekankan pada kesediaan dan kemampuan petugas untuk membantu masyarakat dan memberikan layanan dengan cepat serta tanggap terhadap kebutuhan mereka.

##### a) Faktor Pendukung

##### 1) Komunikasi yang efektif

Kemampuan komunikasi petugas yang jelas dan efektif, yang mencakup keterampilan mendengarkan dan memahami kebutuhan masyarakat, memainkan peran penting dalam menciptakan layanan yang responsif dan berkualitas. Pada akhirnya, kemampuan ini akan mendorong terwujudnya layanan publik yang lebih baik, meningkatkan kepuasan masyarakat, dan membangun kepercayaan yang kuat antara warga dan pemerintah desa.

Temuan penelitian menunjukkan penggunaan teknologi komunikasi, khususnya melalui aplikasi WhatsApp, telah membawa perubahan signifikan dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik di Desa Senggreng. Program “Pecel Tempe Mendoan” yang memanfaatkan WhatsApp dan layanan jemput bola untuk pengurusan administrasi kependudukan (Adminduk) tidak hanya mempermudah masyarakat, terutama yang sibuk dengan pekerjaan, tetapi juga menghilangkan kebutuhan untuk datang langsung dan mengantri di kantor pemerintah.

Program ini berhasil menciptakan sistem pelayanan publik yang lebih inklusif, efisien, dan responsif. Hal ini menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi komunikasi yang sederhana tetapi efektif, jika dikombinasikan dengan pendekatan yang ramah dan tanggap dari petugas, dapat secara signifikan meningkatkan kualitas layanan publik dan kepuasan warga.

##### 2) Sistem yang efisien

Ketersediaan sistem yang responsif dan cepat dalam pengambilan keputusan sangat berperan dalam menciptakan pelayanan publik yang efisien, cepat, dan dapat diandalkan. Hal ini memberikan manfaat nyata bagi masyarakat, seperti kemudahan akses, kecepatan layanan,

dan umpan balik yang tepat waktu, yang semuanya berkontribusi pada peningkatan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah desa.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa program "Pecel Tempe Mendoan" tidak hanya mempermudah proses administrasi tetapi juga menghemat waktu dan mengurangi beban bagi masyarakat dalam mengurus dokumen. Dengan demikian, inovasi dalam pelayanan publik ini mampu menciptakan pengalaman yang lebih memuaskan bagi warga, serta memperkuat kepercayaan mereka terhadap pemerintah desa. Selain itu, sistem jemput bola yang diterapkan dalam program ini memberikan kemudahan akses bagi masyarakat untuk mendapatkan layanan tanpa harus datang langsung ke kantor desa. Melalui pengoperasian *call center*, warga dapat dengan mudah mengajukan permohonan dan mengurus dokumen administrasi mereka dari rumah. Dengan demikian, masyarakat tidak lagi terbebani oleh waktu yang terbuang untuk mengantri atau biaya transportasi untuk menuju kantor pemerintah, yang sering kali menjadi penghalang dalam mengakses layanan publik.

b) Faktor Penghambat

1) Lambatnya proses pelayanan

Lambatnya proses pelayanan merupakan salah satu tantangan utama dalam upaya menciptakan responsivitas dalam pelayanan publik. Salah satu faktor yang berkontribusi terhadap lambatnya pelayanan adalah birokrasi yang berbelit-belit. Dalam banyak kasus, proses administratif yang diterapkan oleh instansi pemerintah dapat menjadi sangat panjang dan rumit, memaksa masyarakat untuk menunggu lebih lama dari yang seharusnya untuk mendapatkan layanan yang mereka butuhkan. Selain itu juga dapat membuat masyarakat merasa bingung dan frustrasi, terutama jika mereka tidak mendapatkan panduan yang jelas mengenai apa yang harus dilakukan.

Hasil wawancara peneliti dengan salah satu koordinator dari program "Pecel Tempe Mendoan", menyatakan bahwa meskipun prosedur pelayanan telah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku, adanya tahapan yang harus dilalui dalam pengajuan dan pemrosesan berkas menyebabkan keterlambatan. Hal ini berujung pada frustrasi masyarakat yang menunggu kepastian layanan, terutama ketika berkas yang telah diserahkan kepada petugas desa tetap harus menunggu antrean di Dispendukcapil untuk proses lebih lanjut. Serta hambatan utama dalam responsivitas layanan tidak berasal dari kebijakan internal desa, melainkan dari proses yang panjang dan birokrasi yang terjadi di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Dispendukcapil).

2) Kurangnya Kesigapan Petugas

Kurangnya kesigapan petugas dalam merespons permintaan atau keluhan masyarakat menjadi isu yang signifikan dalam konteks pelayanan publik, karena hal ini berpotensi menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap kemampuan penyedia layanan. Dalam pelayanan publik, kesigapan mencakup beberapa aspek penting, yaitu kecepatan, ketepatan, dan efisiensi dalam memberikan layanan. Ketika masyarakat menghadapi masalah atau memiliki pertanyaan, mereka mengharapkan respons yang cepat dan memuaskan dari petugas. Jika petugas lambat dalam merespons, atau jika respons tersebut tidak sesuai dengan kebutuhan masyarakat, hal ini dapat menimbulkan ketidakpuasan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat Desa Senggreng yang menggunakan layanan program "Pecel Tempe Mendoan" menyatakan bahwa pelayan yang diberikan kepada petugas desa sudah baik. Dari temuan penelitian, beberapa masyarakat masih mengeluh mengenai keterlambatan petugas dalam memberikan informasi. Namun begitu, karena kekurangannya petugas sehingga pemberian informasi kepada masyarakat kurang cepat atau cekatan. Selain itu, karena banyak permintaan dari masyarakat dan masyarakat desa lebih banyak mengandalkan petugas desa, sehingga dalam memberikan layanan petugas tegas kurang gercap. Melihat permasalahan yang ada, pemerintah desa dan juga petugas terkait terus melakukan evaluasi dan pembenahan dalam memberikan pelayanan yang sigap, responsif, dan efisien, sehingga dengan ini dapat memberikan berkontribusi pada peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah desa. Hal ini juga membuktikan bahwa sistem jemput bola yang diterapkan oleh desa dalam melayani kebutuhan administrasi kependudukan telah efektif dalam mengurangi beban masyarakat dan meningkatkan kepuasan layanan.

4. Assurance (jaminan)

*Assurance* (jaminan) dalam pelayanan merujuk pada tingkat pengetahuan, kesopanan, serta keterampilan petugas dalam memberikan rasa percaya dan keyakinan kepada masyarakat (Hardiyansyah, 2011:57). Kemampuan petugas seperti bersikap ramah, sopan, serta memberikan informasi yang jelas dan akurat, dapat memberikan rasa aman kepada masyarakat bahwa pelayanan yang diberikan bebas dari risiko, keraguan, maupun bahaya.

a) Faktor Pendukung

1) Pengetahuan Petugas

Pengetahuan petugas merupakan fondasi yang sangat penting dalam upaya memberikan pelayanan berkualitas kepada masyarakat. Dalam konteks pelayanan publik, pengetahuan

ini tidak hanya mencakup aspek teoritis, tetapi juga keterampilan praktis yang memungkinkan petugas untuk menangani berbagai situasi dan tantangan yang mungkin dihadapi. Ketika petugas memiliki pemahaman yang mendalam mengenai layanan yang mereka berikan, mereka dapat menjalankan tugasnya dengan lebih efektif dan efisien, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kepuasan masyarakat.

Berdasarkan hasil temuan penelitian, salah satu kunci dalam menjaga kualitas pelayanan administrasi kependudukan (Adminduk) di Desa Senggreng adalah melalui pengawasan dan arahan langsung dari Kepala Desa, terutama dalam program Pecel Tempe Mendoan. Meskipun tidak ada pelatihan formal yang diberikan kepada para petugas, Kepala Desa secara aktif memberikan pengingat dan arahan kepada petugas sebelum mereka turun lapangan. Pengarahan ini menekankan pentingnya mematuhi aturan dan standar yang berlaku, termasuk menjaga etika dalam berkomunikasi dengan masyarakat serta memastikan bahwa pelayanan Adminduk tidak dikenakan biaya, yang berperan penting dalam menjaga transparansi dan kejujuran dalam pelayanan.

#### 2) Sikap ramah dan profesionalisme

Sikap ramah dan profesionalisme petugas merupakan elemen yang sangat penting dalam membentuk pengalaman pelayanan yang berkualitas bagi masyarakat. Ketika petugas menunjukkan kesopanan dan keramahan dalam berinteraksi dengan warga, hal ini menciptakan suasana yang lebih nyaman dan menyenangkan bagi penerima layanan. Masyarakat cenderung merasa lebih dihargai dan diperhatikan ketika petugas menyambut mereka dengan senyuman, mendengarkan dengan seksama, dan bersikap sabar dalam menjawab pertanyaan atau menangani keluhan. Kesopanan dan keramahan ini tidak hanya membangun hubungan yang positif antara petugas dan masyarakat, tetapi juga dapat mengurangi tingkat kecemasan atau frustrasi yang mungkin dialami oleh warga saat membutuhkan pelayanan.

Pemerintah Desa Senggreng telah mengambil langkah-langkah yang efektif dalam memastikan bahwa petugas selalu bersikap sopan, ramah, dan menghormati masyarakat yang mereka layani. Melalui penekanan yang dilakukan oleh Kepala Desa, diiringi dengan adanya Surat Keputusan yang jelas, petugas diarahkan untuk menjaga etika dan sopan santun selama proses pelayanan.

Sikap ramah dan profesionalisme yang ditunjukkan oleh petugas di Desa Senggreng merupakan kunci dalam menciptakan pelayanan yang berkualitas. Dengan pendekatan yang baik dari pemerintah desa, ditambah dengan dedikasi

petugas dalam melayani masyarakat, proses administrasi kependudukan dapat berlangsung dengan lancar dan memuaskan bagi semua pihak. Hal ini tidak hanya mencerminkan kemampuan penyedia layanan, tetapi juga merupakan bentuk tanggung jawab pemerintah desa dalam memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat.

#### b) Faktor Penghambat

##### 1) Sikap tidak profesionalisme

Sikap tidak profesional dalam pelayanan publik dapat merusak kepercayaan, menciptakan ketidakpuasan, dan mengganggu hubungan antara pemerintah dan masyarakat. Oleh karena itu, penting bagi pemerintah dan instansi terkait untuk secara aktif membangun budaya profesionalisme di kalangan petugas, serta untuk memastikan bahwa mereka diberikan pelatihan yang memadai dalam hal etika pelayanan dan komunikasi yang baik. Dengan pendekatan yang tepat, diharapkan dapat tercipta pelayanan publik yang lebih baik dan hubungan yang lebih harmonis antara pemerintah dan masyarakat.

Petugas desa dalam menjalankan tugasnya selalu berkomitmen untuk mengedepankan sikap profesionalisme. Selama program “Pecel Tempe Mendoan” ini berjalan, banyak sekali kendala dan masalah yang dihadapi oleh petugas. Petugas sering kali menerima keluhan dan amarah dari masyarakat dengan beragam masalah dan bahkan masyarakat banyak menyalakan petugas salah satunya yaitu keterlambatan dan kurangnya kesiapan petugas. Walaupun begitu, petugas terus memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dengan menjalankan sikap profesionalismenya. Ditengah menghadapi keluhan dan amarah masyarakat, petugas tetap bersikap ramah dan sopan saat memberikan penjelasan dan perhatian kepada masyarakat.

Sikap petugas dalam pelayanan administrasi kependudukan (Adminduk) di Desa Senggreng menunjukkan tingkat profesionalisme yang tinggi. Petugas tidak hanya melaksanakan tugas administratif dengan baik, tetapi juga menunjukkan sikap sopan dan ramah, yang sangat penting dalam menciptakan pengalaman pelayanan yang positif bagi masyarakat.

##### 2) Kurangnya pengetahuan petugas

Kurangnya pengetahuan petugas dalam memberikan layanan kepada masyarakat merupakan isu yang sangat penting dan sering kali diabaikan dalam konteks pelayanan publik. Pengetahuan petugas di sini, merujuk pada pemahaman mereka tentang berbagai aspek yang terkait dengan layanan yang mereka tawarkan, seperti prosedur administratif, regulasi hukum, kebijakan pemerintah, serta kemampuan teknis yang diperlukan untuk menangani berbagai situasi yang mungkin muncul. Ketika petugas

tidak memiliki pengetahuan yang memadai dalam bidang ini, mereka tidak hanya menghadapi kesulitan dalam menjalankan tugasnya, tetapi juga berpotensi menciptakan sejumlah masalah yang dapat merugikan masyarakat yang mereka layani.

Berdasarkan temuan penelitian, petugas yang menjalankan program “Pecel Tempe Mendoan” adalah orang yang tidak memiliki latar belakang pendidikan mengenai administrasi publik sehingga dalam menjalankan tugasnya petugas mengandalkan pelatihan internal dan arahan langsung dari kepala desa, serta melalui pendekatan jemput bola yang pada akhirnya dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat. Melalui pengalaman yang dihadapi petugas diharapkan dapat memberikan pengetahuan kepada petugas untuk memberikan pelayanan yang terbaik. Selain itu, kegiatan evaluasi yang dilakukan oleh kepala desa bersama petugas dapat memberikan pengetahuan yang luas kepada petugas untuk terus meningkatkan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

5. *Emphaty* (empati)

Empati dalam pelayanan adalah kunci untuk memberikan pengalaman pelanggan yang memuaskan dan positif. Ini melibatkan pemahaman mendalam tentang kebutuhan pelanggan dan merespons dengan cara yang sensitif dan efisien, sehingga setiap interaksi menjadi lebih berarti dan bermanfaat. Dengan menerapkan empati secara efektif, organisasi dapat memastikan bahwa pelayanan yang diberikan tidak hanya memenuhi tetapi juga melampaui harapan pelanggan, menciptakan pengalaman yang memuaskan dan membangun hubungan jangka panjang yang positif.

a) Faktor Pendukung

1) Kepedulian petugas dalam memberikan pelayanan

Keterbukaan dan kemudahan petugas dalam berkomunikasi serta mampu memberikan perhatian personal, masyarakat akan merasa dihargai dan dipahami. Ketika masyarakat merasakan bahwa suara mereka dihargai, mereka lebih cenderung untuk mempercayai organisasi dan berinteraksi secara positif. Sebaliknya, jika masyarakat merasa diabaikan atau tidak dihiraukan, hal ini dapat menimbulkan ketidakpuasan dan bahkan penolakan terhadap layanan yang disediakan.

Berdasarkan penelitian, kultur organisasi yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat di Desa Senggreng bukan hanya meningkatkan kualitas hubungan antar individu, tetapi juga menciptakan pengalaman layanan yang memuaskan dan berkelanjutan. Hal ini menegaskan bahwa keberhasilan jangka panjang

organisasi sangat bergantung pada kemampuannya untuk beradaptasi dan memenuhi harapan masyarakat melalui pelayanan yang baik, ramah, dan profesional.

Inovasi pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah desa ini juga memberikan dampak langsung dalam meningkatkan kualitas layanan, dengan memberikan kemudahan akses bagi masyarakat untuk mengurus dokumen administrasi tanpa harus pergi jauh ke kantor dispendukcapil. Program ini tidak hanya menghilangkan biaya yang biasanya dibutuhkan, tetapi juga mempercepat proses layanan, sehingga menjadikan pengalaman masyarakat dalam mengurus Adminduk lebih menyenangkan dan efisien.

2) Keterbukaan dan kemudahan berkomunikasi

Keterbukaan dan kemudahan berkomunikasi dalam konteks pelayanan publik berfungsi sebagai landasan utama dalam membangun interaksi yang berkualitas antara petugas layanan dan masyarakat. Aspek ini sangat vital karena, tanpa adanya keterbukaan, masyarakat cenderung merasa terputus dari saluran komunikasi yang seharusnya dapat mereka manfaatkan untuk menyampaikan kebutuhan, pertanyaan, atau bahkan keluhan. Ketika petugas layanan publik bersikap terbuka dan mudah diakses, mereka menciptakan suasana yang mendorong masyarakat untuk lebih aktif berpartisipasi dalam proses pelayanan. Hal ini sangat penting dalam konteks pelayanan publik, di mana kepercayaan dan kerjasama antara pemerintah dan masyarakat sangat diperlukan.

Pemerintah Desa Senggreng telah berhasil menerapkan budaya peduli dalam pelayanan publik, terutama melalui program inovasi administrasi kependudukan (Adminduk). Sikap keterbukaan dan kemudahan berkomunikasi yang ditunjukkan oleh petugas pelayanan menciptakan suasana yang kondusif bagi masyarakat untuk menyampaikan kebutuhan, pertanyaan, atau keluhan mereka. Melalui kegiatan jemput bola dengan cara *door-to-door* petugas memberikan layanan komunikasi yang terbuka kepada masyarakat dengan menyampaikan keperluan mengenai berkas-berkas yang dibutuhkan serta menjelaskan prosedur dan tahapan dalam menyelesaikan administrasi kependudukan. Petugas tidak menjalankan tugasnya tetapi juga membangun kedekatan dengan masyarakat setempat. Hal ini kemudian menjadi bagian penting dalam mensukseskan program “Pecel Tempe Mendoan”.

b) Faktor Penghambat

1) Kekurangan waktu dan pelatihan komunikasi

Kekurangan waktu atau pelatihan dalam pengembangan keterampilan komunikasi empatik dapat menghambat kemampuan personel dalam memahami dan merespons dengan baik kebutuhan individu masyarakat. Jika personel atau pegawai suatu organisasi tidak memiliki cukup waktu atau pelatihan yang memadai dalam mengembangkan keterampilan komunikasi yang empatik, mereka akan kesulitan dalam memahami dan merespons kebutuhan masyarakat dengan baik.

Berdasarkan hasil penelitian, petugas kekurangan waktu dan pelatihan formal dalam pengembangan keterampilan komunikasi empatik bagi petugas pelayanan administrasi kependudukan di Desa Senggreng. Pola komunikasi yang dilakukan adalah pendekatan secara personal dan juga menggunakan bahasa setempat untuk menjelaskan prosedur teknis dan tahapan kepada masyarakat. Pola komunikasi ini memang belum dikatakan cukup efektif namun dengan menggunakan bahasa setempat, masyarakat lebih dapat memahami maksud dan tujuan yang disampaikan oleh petugas. Selain itu juga, pemerintah desa terus dan tetap berkomitmen untuk meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat.

#### 2) Ketidakpedulian petugas

Ketidakpedulian petugas terhadap kebutuhan masyarakat merupakan masalah serius yang dapat merusak kualitas pelayanan publik secara keseluruhan. Ketika petugas menunjukkan sikap yang kurang peduli atau tidak tanggap, hal ini tidak hanya berdampak pada persepsi masyarakat terhadap layanan yang diberikan, tetapi juga dapat menciptakan rasa ketidakpuasan yang mendalam.

Temuan penelitian melalui kegiatan wawancara, diketahui petugas dalam menjalankan tugasnya menunjukkan sikap peduli dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Meskipun terdapat tantangan dalam proses administrasi, petugas tidak hanya menjalankan tugas mereka secara administratif, tetapi juga berusaha untuk membantu masyarakat dalam memenuhi persyaratan yang diperlukan.

### **Kesimpulan**

Ada banyak faktor pendorong dan penghambat yang memengaruhi keberhasilan meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan (Admuduk) di Desa Senggreng, khususnya program inovatif Pecel Tempe Mendoan. Selain itu, penggunaan teknologi komunikasi sederhana seperti WhatsApp telah terbukti meningkatkan responsivitas dan efisiensi layanan, memungkinkan masyarakat mengakses layanan tanpa harus hadir langsung ke kantor. Sebaliknya, meskipun berkomitmen untuk memberikan pelayanan

berkualitas tinggi, masih ada beberapa masalah. Ini termasuk keterbatasan sumber daya, proses yang terlalu lama, dan kurangnya konsistensi dalam pelayanan, yang dapat mengurangi kepercayaan masyarakat.

Program Pecel Tempe Mendoan Desa Senggreng menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik dapat ditingkatkan dengan menerapkan pendekatan efektif pada lima aspek utama, yang dapat dilihat (nyata) seperti tampilan fasilitas. Meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, diperlukan upaya yang lebih sistematis dari pemerintah desa, termasuk strategi pengelolaan anggaran yang baik, pelatihan bagi petugas, dan penguatan kerjasama dengan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Dispendukcapil). Dengan memperhatikan faktor-faktor tersebut dan terus berinovasi dalam pendekatan pelayanan, diharapkan Desa Senggreng dapat lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat dan menciptakan pengalaman pelayanan yang lebih baik dan memuaskan.

### **Saran**

Dari penelitian yang telah dilakukan penulis, terdapat beberapa saran terkait Pemerintahan Desa Senggreng dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan dalam Program Pecel Tempe Mendoan yaitu:

1. Diharapkan kepada pihak pemerintah desa senggreng agar selalu tetap berupaya memberikan pelayanan yang cepat dan maksimal kepada masyarakat terutama pada tetapkan estimasi waktu penyelesaian yang lebih pasti untuk setiap jenis layanan administrasi kependudukan.
2. Diharapkan pada masyarakat desa senggreng agar tetap memperhatikan kelengkapan persyaratan administrasi dan selalu memahami kondisi petugas.
3. Diharapkan kepada pihak pemerintah desa senggreng untuk segera penambahakan staf lapangan untuk Program Jemput Bola, sehingga masyarakat bisa mendapatkan pelayanan yang cepat.

### **Daftar Pustaka**

#### **Sumber Buku:**

- Ancok, Djameludin. 2012. *Psikologi Pemimpin dan Inovasi*. Jakarta: Erlangga.
- Djameludin. (2012). *Kepemimpinan dan Inovasi*. Jakarta: Erlangga.
- Hardiyansah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Ibad, S. (2021). Hukum Administrasi Negara Dalam Upaya Penyelenggaraan Pemerintahan Yang Baik. *Jurnal Hukum*, 1(1), 55–72.

- Miles, Huberman dan Saldana. 2014. *Qualitative Data Analysis: A Methods of SourceBook*. Amerika: Sage Publications.
- Moleong, L. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Moleong, L. 2014. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Moleong, Lexy J. 2008. *Metodeologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya Offset
- Noor, Irwan. 2013. *Desain Inovasi Pemerintahan Daerah*. Malang: UB Press
- Pasolong, Harbani. 2007. *"Teori Administrasi Publik"*. Bandung: Alfabete.
- Rodgers. (1983). *Diffusion of Innovations*. London: The Free Press.
- Sinambela, dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, Implementasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suwarno, Yogi 2008. *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta: STIA-LAN Press.
- Sutrisno, E. (2007). *Budaya Organisasi*. Kencana Prenada Media Group, Jakarta.
- Suranto. 2019. *Perencanaan & Evaluasi Program Komunikasi*. Yogyakarta: Pena Pressindo.
- Zudan, & Endar. (2019). *Tertib Administrasi Kependudukan*. Cempaka Putih.

**Sumber Jurnal:**

- Achmad Dwiky Kurniawan. (2015). *Inovasi Pelayanan Publik (Studi Deskriptif Tentang Inovasi Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kabupaten Lomongan)*. Jurnal Kebijakan dan Menejemen Publim. Vol 3 Nomor 3
- Bella Putri Ayuni (2022). *Inovasi Pelayanan Publik Melalui Oke Masyarakat Keliling (LOMAK) di Kecamatan Rumbai Barat Kota Pekanbaru*. Publika. Vol 9 Nomor 5
- Dharmayanti, Listina Tri Inovasi dkk. 2020. *"Jebol" Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Banyuasin*. PUBLIKAUMA. Jurnal Ilmu Administrasi Publik UMA, 8 (2) (2020): 71-81
- Kartika, Dwi Febi. 2022. *Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Poedak (Pelayanan Online Pendaftaran Administrasi Kependudukan) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik*. Publika. Volume 9 Nomor 5., 245-260.
- Karimi, Dandi Syifa Al. 2022. *Inovasi Program Desa Siap Dan Lancip (Layanan Cepat, Empatik, Dan Pro Aktif) Di Desa Lowayu Kecamatan Dukun Kabupaten Gresik*. Publika. Volum 10 Nomor 4, 1101-1110

- Leli Ardiani. (2016). *Implementasi Layanan Inovasi SAMSAT Keliling Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Pada Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Tulungagung)*. Skripsi. Universitas Brawijaya
- Nur Fauziah Auliah. (2018). *Inovasi Program Gembil (Gesit, Aktif, Merakyatannya Dispekduapil) Dalam Rangka Meningkatkan Kualitas Pelayanan (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang, Kelurahan Purwantoro dan Kelurahan Klojen Kota Malang)*. Skripsi. Universitas Brawijaya
- Niza Rika Dwi Inka Sari. (2022) *Inovasi Pelayanan Si Jaron Ijo (Jemput Bola Rentan Admnduk Iso Jujuk Omah) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar*. Publika. Volume 10 Nomor 3 (2022)
- Siti Nur Hapzah. (2020) *Tata Kelola Inovasi Pelayanan Publik: Dimensi Kelembagaan, Aktor Kebijakan dan Masyarakat*. Publika. Volume 5 Nomor 2
- Yulianita, Reni Purnama. 2021. *Inovasi Aplikasi "Smart Desa" Dalam Bidang Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Desa Sidomuyo Kecamatan Megaluh Kabupaten Jombang*. Publika. Volume 9 Nomor 3, 227-242

**Sumber Website:**

- <https://getradius.id/news/47445-pecel-tempe-mendoan-jadi-inovasi-pelayanan-desa-senggreng-kabupaten-malang>
- <https://www.harianbhirawa.co.id/warga-desa-senggreng-kabupaten-malang-cukup-di-rumah-peroleh-pelayanan-adminduk/>
- <https://daridesa.com/polhum/desa-senggreng-miliki-inovasi-pelayanan-publik-tempe-pecel-mendoan/>
- <https://surabaya.kompas.com/read/2022/08/12/211500478/mengenal-inovasi-pecel-tempe-mendoan-di-desa-senggreng-kabupaten-malang>
- Juli, 2019. *Wujudkan Smart City, Dinas Kominfo Kota Malang Gelar Bimtek E-Suradi*:<https://infopublik.id/kategori/nusantara/wujudkan-smart-city-dinas-kominfo-kotamalang-gelar-bimtek-e-suradi>.
- Kompas. 2022. *Mengenal Inovasi "Pecel Tempe Mendoan" di Desa Senggreng Kabupaten Malang, Layanan Adminduk Langsung ke Rumah Warga*.  
<https://surabaya.kompas.com/read/2022/08/12/211500478/mengenal-inovasi-pecel-tempe-mendoan-di-desa-senggreng-kabupaten-malang> di akses pada tanggal 29 September 2022

**Sumber Undang-Undang:**

Keputusan Menteri Pandayagunaan Aparatur  
Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2023  
Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan  
Publik

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang  
Pelayanan Publik

Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 atas  
perubahan dari Undang-undang Nomor 23  
Tahun 2006 Tentang Administrasi  
Kependudukan