

Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis E-Government Di Kecamatan Banjarbaru Selatan

Gazali Rahman¹, Siti Hidayatul Ferdianti², Abdurrahman³, Ach Fatori⁴

^{1,2,3,4}Universitas Lambung Mangkurat, Kalimantan Selatan, Indonesia
Email Koresponden: sitihf04@gmail.com

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan administrasi kependudukan berbasis e-government di Kecamatan Banjarbaru Selatan serta mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhinya. Latar belakang penelitian ini didasarkan pada masih adanya keluhan masyarakat terkait kualitas pelayanan, seperti kondisi ruang perekaman E-KTP yang kurang memadai serta server yang tidak optimal, yang berdampak pada efektivitas layanan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner yang disebarakan kepada 79 responden dengan menggunakan teknik purposive sampling. Data dianalisis menggunakan metode SERVQUAL untuk mengukur lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu bukti fisik (tangible), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy). Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum masyarakat cukup puas terhadap layanan administrasi kependudukan, meskipun masih terdapat beberapa kesenjangan negatif antara harapan dan kenyataan, terutama pada aspek keandalan dan fasilitas fisik. Penelitian ini merekomendasikan peningkatan kapasitas server serta perbaikan fasilitas fisik guna meningkatkan kualitas pelayanan publik secara keseluruhan.

Kata kunci: Kepuasan Masyarakat, E-Government, Layanan Administrasi Kependudukan, Kualitas Pelayanan, SERVQUAL

Pendahuluan

Penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia memiliki keterkaitan yang sangat kuat dengan kepentingan masyarakat sebagai pihak yang menerima manfaat langsung dari layanan tersebut. Pelayanan publik merupakan kebutuhan esensial yang menyertai kehidupan masyarakat sehari-hari dan harus senantiasa disediakan secara konsisten dan berkesinambungan oleh pihak pemerintah (Osborne, 2006). Sebagai pihak yang bertanggung jawab dalam penyediaan layanan, pemerintah tidak hanya memiliki kewajiban administratif, tetapi juga tanggung jawab moral untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan benar-benar memenuhi standar yang baik dan memuaskan. Menurut Boediono (2003, p. 59) menjelaskan



bahwa pelayanan publik pada dasarnya adalah layanan yang diberikan oleh instansi pemerintah atau birokrasi negara, yang berbeda dari sektor swasta karena tidak bertujuan untuk mencari keuntungan (Fatori et al., 2021). Oleh karena itu, negara dituntut untuk memberikan layanan publik dengan kualitas terbaik sebagai bentuk tanggung jawab dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakatnya.

Mutu dari pelayanan publik juga menjadi salah satu tolak ukur penting dalam melihat apakah tata kelola pemerintahan sudah berjalan secara efektif dan efisien (Parasuraman et al., 2008). Semakin tinggi kualitas layanan yang dirasakan masyarakat, semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang menunjukkan keberhasilan penyelenggara layanan. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 63 Tahun 2003, keberhasilan dalam memberikan layanan publik bisa diukur dari seberapa sesuai layanan tersebut dengan harapan masyarakat (Dwiyanto, 2011). Oleh sebab itu, pengukuran terhadap indeks kepuasan masyarakat (IKM) sangat penting dilakukan secara rutin agar pemerintah dapat terus melakukan perbaikan dan menyesuaikan layanan dengan kebutuhan serta dinamika sosial yang berkembang.

Dalam era globalisasi dan percepatan perkembangan teknologi saat ini, pemerintah tidak lagi bisa bersikap pasif (Ach et al., 2025). Diperlukan langkah proaktif dalam mengadopsi dan mengintegrasikan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) ke dalam seluruh proses pelayanan publik. Salah satu sektor yang sangat memerlukan transformasi digital adalah sektor pelayanan kepada masyarakat (Alomari et al., 2012). Penggunaan TIK memungkinkan pemerintah meningkatkan efisiensi kinerja birokrasi, mempercepat alur pelayanan, memperluas akses masyarakat, serta memperkuat transparansi dan akuntabilitas. Dengan demikian, TIK berperan penting dalam menjawab harapan masyarakat terhadap layanan yang cepat, mudah dijangkau, dan terpercaya. Keberhasilan pelayanan publik pada era digital sangat bergantung pada sejauh mana pemerintah daerah mampu memanfaatkan teknologi secara maksimal untuk mendukung sistem pelayanan yang responsif dan modern.

Salah satu bentuk inovasi pelayanan publik melalui pemanfaatan TIK adalah penerapan sistem pemerintahan elektronik atau e-government. E-government adalah penggunaan teknologi informasi dalam interaksi antara pemerintah dan masyarakat G2C (Government to Citizen), dunia usaha G2B (Government to Business), serta antarinstansi pemerintah itu sendiri G2G (Government to Government). Menurut Indrajit (2002), e-government bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, keterbukaan, serta akuntabilitas kinerja pemerintahan melalui pemanfaatan teknologi digital. Melalui penggunaan sistem ini, proses administratif dalam pemerintahan menjadi lebih efisien dan jelas, yang berkontribusi secara positif terhadap peningkatan mutu layanan masyarakat.

Namun demikian, meskipun pemerintah Indonesia telah mulai mengembangkan sistem e-government sejak tahun 2002, dalam praktiknya masih terdapat sejumlah kendala yang menghambat implementasi secara optimal. Beberapa kendala tersebut antara lain adalah keterbatasan infrastruktur teknologi, rendahnya kesiapan sumber daya manusia, serta belum maksimalnya pemanfaatan teknologi dalam proses layanan. Apabila dibandingkan dengan negara-negara yang lebih berkembang, pelaksanaan e-government di Indonesia, terutama pada level pemerintahan daerah, masih menghadapi banyak penundaan. Hal ini menyebabkan kesenjangan antara ekspektasi masyarakat terhadap pelayanan digital yang cepat dan realita di lapangan yang sering kali masih lamban dan tidak stabil.

Salah satu sektor yang sangat terdampak oleh permasalahan implementasi e-government adalah administrasi kependudukan. Administrasi ini meliputi beberapa jenis layanan utama yang meliputi pendaftaran kelahiran, kematian, pernikahan, perceraian, dan juga penerbitan dokumen sipil seperti KTP dan Kartu Keluarga. Menurut Sri Susanti (2014), data administrasi demografi yang tepat sangat penting untuk membantu dalam merencanakan dan melaksanakan pembangunan di berbagai bidang. Oleh karena itu, pengelolaan administrasi kependudukan secara digital harus dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan publik yang lebih baik dan lebih terarah.

Kecamatan, sebagai unit kerja pemerintahan di tingkat, memiliki peran sentral dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Pada UU Nomor 23 Tahun 2014, disebutkan bahwa kecamatan dipimpin oleh seorang camat yang bertugas menjalankan urusan pemerintahan, pembangunan, dan pelayanan publik. Karena berada di garis depan pemerintahan yang berhubungan langsung dengan warga, kinerja pelayanan publik pada tingkat kecamatan menjadi indikator penting dalam keberhasilan tata kelola pemerintahan secara keseluruhan.

Kecamatan Banjarbaru Selatan merupakan hasil pemekaran dari Kecamatan Banjarbaru dan dibentuk melalui Peraturan Daerah Nomor 04 Tahun 2007. Kecamatan ini mulai beroperasi secara aktif pada tanggal 18 Februari 2008. Sebagai bagian dari Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) di lingkungan Pemerintah Kota Banjarbaru, Kecamatan Banjarbaru Selatan berkomitmen dalam mendukung pembangunan kota dengan memberikan layanan publik berkualitas atau yang dikenal dengan konsep “Pelayanan Prima.” Visi pembangunan Kecamatan ini adalah mendukung terwujudnya Banjarbaru sebagai kota yang “JUARA” (Maju, Agamis, Sejahtera). Wilayah administratif Kecamatan Banjarbaru Selatan mencakup empat kelurahan, yaitu Kelurahan Kemuning, Loktabat Selatan, Guntung Paikat serta Sungai Besar.

Wilayah Kecamatan Banjarbaru Selatan memiliki luas sebesar 21,96 km² dan dihuni oleh sekitar 43.505 individu. Secara khusus, Kelurahan Loktabat Selatan memiliki luas 8,58 km² dengan populasi mencapai 9.038 individu, sedangkan Kemuning mencakup area seluas 3,61 km² dan memiliki jumlah penduduk sebanyak 8.088 jiwa, Guntung Paikat 2,47 km² dengan 7.703 jiwa, dan Sungai Besar 7,30 km² dengan 18.676 jiwa. Data ini diperoleh dari website resmi milik Kecamatan Banjarbaru Selatan 2024. Kecamatan ini terletak di Kota Banjarbaru, Provinsi Kalimantan Selatan, dan berbatasan dengan Kecamatan Banjarbaru Utara di utara, Kecamatan Cempaka di selatan, Kecamatan Karang Intan Kabupaten Banjar di timur, serta Kecamatan Landasan Ulin di sebelah barat. Saat ini, Kecamatan Banjarbaru Selatan dipimpin oleh Camat Adi Surya Noor, S.STP, M.Si.

Berdasarkan observasi penulis pada tanggal 2 Desember 2024, salah satu permasalahan utama dalam layanan administrasi kependudukan menggunakan e-government pada Kecamatan Banjarbaru Selatan adalah kapasitas server yang kurang memadai. Hal ini menyebabkan proses pelayanan, seperti perekaman data untuk e-KTP, menjadi terganggu. Gangguan tersebut berakibat pada keterlambatan dalam proses penerbitan dokumen, sehingga membuat masyarakat lebih memilih mengurus dokumen langsung ke Dinas Kependudukan serta Pencatatan Sipil (Dukcapil) ketimbang di kecamatan.

Berdasarkan isu yang ada, sangat krusial untuk melakukan studi dengan tujuan yakni guna menilai seberapa tinggi kepuasan masyarakat terhadap layanan administrasi kependudukan yang berbasis *e-government* yang disediakan oleh Kecamatan Banjarbaru Selatan. Di samping itu, studi ini juga berfokus untuk mengidentifikasi berbagai faktor yang berdampak pada kepuasan masyarakat. Temuan dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi serta pedoman untuk meningkatkan sistem pelayanan publik yang lebih efektif, jelas, dan responsif terhadap kemajuan teknologi informasi di masa yang akan datang, khususnya di tingkat kecamatan.

Metode Penelitian

Pendekatan yang dipakai oleh peneliti dalam studi ini adalah pendekatan kuantitatif. Metode kuantitatif di dalam penelitian berfungsi untuk mengumpulkan serta menganalisis data yang berupa angka, dengan maksud untuk menguji hipotesis, menjawab pertanyaan yang diajukan, serta menghasilkan hasil yang dapat digeneralisasi (Wijaya et al., 2025). Penelitian kuantitatif melibatkan penggunaan pengukuran, perhitungan, rumus, dan data numerik untuk merencanakan, proses, membuat hipotesis, teknik, analisis data, dan menarik kesimpulan (Musianto, 2002).

Penelitian ini secara khusus menggunakan metode *SERVQUAL* (*Service Quality*) sebagai alat analisis, yaitu suatu model yang dirancang untuk mengukur kualitas pelayanan berdasarkan lima dimensi utama, yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan),

assurance (jaminan), dan *empathy* (empati) (Parasuraman et al., 2008). Dengan menggunakan model *SERVQUAL*, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi kesenjangan (gap) antara harapan dan persepsi masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan berbasis *e-government*.

Teknik Pengumpulan Data Dalam penelitian ini menggunakan beberapa teknik pengumpulan data melalui kuesioner dan observasi. Kuesioner yang digunakan telah melalui tahap uji validitas dan reliabilitas. Kuesioner digunakan untuk mengambil data tentang tingkat kepuasan Masyarakat di Kecamatan Banjarbaru Selatan sebagai pengunjung. Jenis kuesioner yang digunakan adalah kuesioner tertutup. Kemudian observasi bisa dilakukan dengan mencatat perilaku, peristiwa, atau kondisi di lingkungan tanpa campur tangan. Observasi dilakukan dengan tujuan untuk memperoleh informasi yang tepat dan obyektif tentang subjek penelitian (Sugiyono, 2018).

Analisis data dilakukan dengan beberapa tahapan sebagai berikut: Pertama, Editing adalah tahapan peninjauan kembali terhadap data yang diperoleh melalui angket atau kuesioner untuk memastikan bahwa seluruh item telah terisi sesuai dengan petunjuk pengisian. Tujuan dari tahap ini adalah untuk meningkatkan keakuratan dan keandalan data. Apabila ditemukan bagian yang belum terisi atau tidak sesuai, responden akan diminta untuk melengkapinya atau mengklarifikasi jawaban tersebut.

Kedua, Memberikan tanda kode atau *coding* adalah proses pemberian kode numerik pada setiap jawaban responden berdasarkan jenis atau kategori tertentu dalam kuesioner. Proses ini bertujuan untuk mempermudah tahap tabulasi dan analisis statistik. Dalam penelitian ini, coding dilakukan terhadap item-item pertanyaan yang disusun berlandaskan lima dimensi *SERVQUAL*, yakni *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, dengan skala Likert 1–5.

Ketiga, tabulasi data adalah proses penyusunan data hasil kuesioner ke dalam bentuk tabel agar dapat dianalisis secara sistematis dan terstruktur. Setelah proses editing dan coding selesai, seluruh data yang telah terkumpul dari responden dimasukkan dan diolah menggunakan aplikasi Microsoft Excel. Aplikasi ini digunakan karena memiliki fitur pengolahan

angka yang efisien, fleksibel, dan mudah digunakan dalam menyusun, menghitung, serta menampilkan data dalam bentuk tabel dan grafik.

Pada tahap ini, setiap jawaban responden diklasifikasikan berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, yakni *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, serta *empathy*. Masing-masing pernyataan diberi bobot sesuai skala Likert (1 sampai 5), kemudian diinput ke dalam lembar kerja Excel. Excel digunakan untuk menghitung: 1) Skor total dan rata-rata tiap item pertanyaan; 2) Skor rata-rata tiap dimensi pelayanan; 3) Selisih (gap) antara skor harapan dan persepsi; 4) Interpretasi nilai gap positif atau negatif.

Fungsi-fungsi dalam Excel seperti *AVERAGE*, *SUM*, dan *IF* digunakan untuk menghitung nilai rata-rata, jumlah skor, dan menentukan status gap. Hasil pengolahan data ini selanjutnya diterapkan dalam proses analisis berikutnya, yang dikenal sebagai analisis celah, untuk mengevaluasi sejauh mana standar pelayanan administrasi kependudukan berbasis teknologi pemerintah sesuai dengan ekspektasi masyarakat di Kecamatan Banjarbaru Selatan.

Keempat, Analisis Gap adalah digunakan untuk mengetahui sejauh mana terdapat kesenjangan antara harapan masyarakat dan kenyataan (persepsi masyarakat) terhadap pelayanan administrasi kependudukan berbasis e-government yang diberikan oleh Kecamatan Banjarbaru Selatan. Model analisis ini merujuk pada pendekatan SERVQUAL yang diciptakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1985). Proses pengukuran dilakukan dengan menentukan perbedaan antara nilai persepsi dan nilai harapan pada setiap dimensi pelayanan, menggunakan rumus: $\text{Selisih} = \text{Persepsi} - \text{Harapan}$. Gap positif: menunjukkan bahwa pelayanan telah memenuhi atau melebihi harapan masyarakat. Gap negatif: menunjukkan bahwa pelayanan masih berada di bawah harapan masyarakat.

Melalui analisis gap ini, dapat diidentifikasi dimensi pelayanan mana yang perlu ditingkatkan dan dimensi mana yang telah berjalan secara optimal, sehingga menjadi dasar evaluasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis e-government di Kecamatan Banjarbaru Selatan.

Hasil dan Pembahasan

Setelah melalui tahap pengumpulan data dengan kuesioner, observasi, serta pengujian validitas dan reliabilitas instrumen penelitian, langkah selanjutnya adalah melakukan analisis data untuk menilai tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan berbasis *e-government* di Kecamatan Banjarbaru Selatan. Analisis ini menggunakan pendekatan SERVQUAL yang berfokus pada lima dimensi utama kualitas layanan, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Setiap dimensi dievaluasi berdasarkan perbedaan antara harapan (*expectations*) dan persepsi (*perceptions*) responden, sehingga dapat diketahui sejauh mana kualitas layanan sudah memenuhi standar yang diharapkan masyarakat.

Proses analisis dilakukan dengan menghitung nilai rata-rata untuk setiap indikator, kemudian membandingkannya guna memperoleh *gap* (selisih) antara persepsi dan harapan. Nilai *gap* yang positif menunjukkan bahwa pelayanan telah memenuhi atau melampaui ekspektasi, sedangkan nilai *gap* yang negatif menandakan adanya aspek layanan yang masih perlu diperbaiki (Cronin & Taylor, 1992). Hasil pengolahan data tersebut kemudian dituangkan dalam bentuk tabel agar lebih mudah dipahami dan dianalisis secara sistematis. Pada bagian berikut ditampilkan Tabel 1. Perhitungan Nilai Gap Keseluruhan yang menjadi dasar interpretasi kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Banjarbaru Selatan.

Tabel 1. Perhitungan Nilai Gap Keseluruhan

No	Dimensi	Kenyataan	Harapan	Gap	Keterangan
1	Tangible (Bukti Fisik)	12,01	11,86	0,15	Memenuhi Harapan
2	Reliability (Kehandalan)	7,97	7,90	0,08	Memenuhi Harapan
3	Responsiveness (Daya Tanggap)	15,91	15,71	0,20	Memenuhi Harapan
4	Assurance (Asuransi)	7,91	7,72	0,19	Memenuhi Harapan
5	Empathy (Empati)	12,24	12,09	0,15	Memenuhi Harapan
		56,05	55,28	0,77	

Berdasarkan tabel diatas, hasil penelitian mengenai Perhitungan Nilai gap Keseluruhan, didapatkan hasil bahwa nilai gap keseluruhan sebesar 0,77 (77%). Ini menunjukkan bahwa dengan nilai gap keseluruhan yang positif, kebutuhan dan keinginan responden terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kecamatan Banjarbaru Selatan sudah terpenuhi secara menyeluruh.

A. Tangible

Analisis data menunjukkan bahwa dimensi *Tangible* memiliki nilai kenyataan (persepsi) sebesar 12,01 dan nilai harapan sebesar 11,86, menghasilkan gap positif sebesar +0,15. Gap positif ini mengindikasikan bahwa elemen fisik dalam pelayanan administrasi kependudukan berbasis e-government di Kecamatan Banjarbaru Selatan telah memenuhi, bahkan sedikit melebihi, harapan masyarakat.

Dalam model SERVQUAL yang diperkenalkan oleh Parasuraman dkk (1985), dimensi *Tangible* merujuk pada penampilan fisik dari sarana dan prasarana, termasuk fasilitas pelayanan, peralatan, serta penampilan pegawai yang memberikan layanan. Dimensi ini menjadi indikator awal yang membentuk persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan, karena aspek visual sering kali memberikan kesan pertama bagi pengguna layanan.

Berdasarkan observasi dan umpan balik dari responden, dapat disimpulkan bahwa ruang pelayanan di Kecamatan Banjarbaru Selatan, seperti ruang tunggu, ruang laktasi, loket layanan, dan fasilitas umum lainnya, telah dikelola dengan baik, bersih, dan nyaman. Penampilan petugas juga dinilai rapi dan profesional. Hal ini mendukung persepsi masyarakat bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan ekspektasi, terutama dalam hal kenyamanan dan kelayakan tempat pelayanan.

Dimensi *tangible* memberikan kontribusi positif terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Kualitas fisik dari lingkungan yang memadai tidak hanya berkontribusi pada kenyamanan dalam proses pelayanan, tetapi juga memperkuat keyakinan masyarakat terhadap dedikasi pemerintah dalam menyediakan layanan publik yang berkualitas. Penemuan ini sejalan dengan

teori SERVQUAL yang menyoroti signifikansi bukti fisik sebagai salah satu tolok ukur utama dalam menilai kualitas pelayanan (Zeithaml et al., 1996).

B. Reliability

Analisis menunjukkan bahwa dimensi Reliability (keandalan) memiliki nilai kenyataan sebesar 7,97 dan nilai harapan sebesar 7,90, menghasilkan gap positif sebesar +0,08. Meskipun gap ini relatif kecil, hasil tersebut tetap menunjukkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Banjarbaru Selatan telah memenuhi harapan masyarakat dalam hal keandalan.

Dalam model SERVQUAL, dimensi reliability diartikan sebagai kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan secara konsisten, akurat, tepat waktu, dan sesuai dengan janji yang telah dibuat Parasuraman dkk, (Parasuraman et al., 1985). Dimensi ini mencerminkan kepercayaan masyarakat terhadap kemampuan petugas dalam menjalankan prosedur pelayanan sesuai standar yang berlaku.

Berdasarkan umpan balik dari responden dan hasil observasi, masyarakat umumnya menilai bahwa pelayanan administrasi kependudukan berbasis e-government di Kecamatan Banjarbaru Selatan cukup dapat diandalkan. Petugas dinilai mampu menyelesaikan layanan tepat waktu dan hasil pelayanan sebagian besar sesuai dengan prosedur yang dijanjikan. Namun, dalam beberapa kasus, masih terdapat keterlambatan akibat kendala teknis, seperti gangguan sistem dan terbatasnya kapasitas server.

Gap positif yang diperoleh menunjukkan bahwa keandalan pelayanan sudah berada dalam kategori baik, meskipun peningkatan dalam aspek efisiensi teknis dan stabilitas sistem masih diperlukan. Peningkatan tersebut penting agar pelayanan tidak hanya memenuhi harapan masyarakat, tetapi juga dapat secara konsisten melampaui ekspektasi pengguna layanan (Ladhari, 2009). Pada dimensi *reliability*, dapat diartikan bahwa pelayanan administrasi kependudukan berbasis e-government telah berjalan cukup efektif dan memberikan pengaruh positif terhadap tingkat kepuasan masyarakat di Kecamatan Banjarbaru Selatan.

C. Responsiveness

Dimensi *Responsiveness* (daya tanggap) menunjukkan nilai kenyataan sebesar 15,91 dan nilai harapan sebesar 15,71, menghasilkan gap positif sebesar +0,20, yang merupakan salah satu nilai gap tertinggi dalam penelitian ini. Nilai ini mencerminkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan menggunakan e-government di Kecamatan Banjarbaru Selatan dinilai sangat responsif oleh masyarakat, bahkan melebihi ekspektasi mereka.

Dalam model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, dkk (Parasuraman et al., 1985), dimensi responsiveness mengacu pada kesigapan, kecepatan, dan kemauan petugas dalam membantu pengguna layanan, termasuk dalam merespons permintaan, keluhan, serta menginformasikan yang diperlukan dengan cepat serta tepat. Dimensi ini sangat penting dalam membangun persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan, terutama dalam konteks e-government yang menuntut kecepatan dan efisiensi.

Berdasarkan hasil observasi dan tanggapan responden, masyarakat merasa puas mengenai kesigapan petugas ketika melayani administrasi kependudukan. Petugas dinilai cepat merespons jika ada kendala atau pertanyaan selama proses pelayanan. Selain itu, masyarakat merasa terbantu ketika mengalami kesulitan teknis, karena petugas mampu memberikan solusi secara langsung dan komunikatif.

Gap positif yang cukup tinggi pada dimensi ini menunjukkan bahwa daya tanggap merupakan salah satu kekuatan utama dalam sistem pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Banjarbaru Selatan. Pelayanan yang proaktif, komunikatif, dan cepat tanggap terhadap kebutuhan masyarakat sangat dihargai, khususnya pada era digital masa kini, di mana kecepatan pelayanan menjadi faktor yang sangat penting (Lee & Lin, 2005). Tingginya skor pada dimensi responsiveness menunjukkan bahwa pelayanan berbasis *e-government* yang diberikan telah sesuai bahkan melebihi harapan masyarakat, dan berkontribusi secara signifikan terhadap tingkat kepuasan mereka.

D. Assurance

Dimensi *Assurance* (jaminan) menunjukkan nilai kenyataan sebesar 7,91 dan nilai harapan sebesar 7,72, sehingga menghasilkan gap positif

sebesar +0,19. Gap ini menunjukkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan berbasis e-government di Kecamatan Banjarbaru Selatan telah memenuhi harapan masyarakat dalam hal jaminan pelayanan.

Dalam teori SERVQUAL yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1985), dimensi *assurance* mengacu pada pengetahuan, sikap profesional, dan kemampuan petugas dalam membangun rasa aman dan kepercayaan kepada pengguna layanan. Hal ini mencakup kompetensi teknis, keramahan, kejelasan dalam menyampaikan informasi, serta sikap yang adil dan tidak diskriminatif.

Berdasarkan hasil tanggapan responden, masyarakat menilai bahwa petugas pelayanan memiliki kompetensi yang memadai dalam menjalankan tugasnya. Hal ini tercermin dari sikap yang sopan, ramah, serta kemampuan menjelaskan prosedur pelayanan dengan jelas dan mudah dipahami. Kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan juga meningkat karena petugas dinilai memberikan perlakuan yang adil tanpa membedakan latar belakang pengguna layanan. Selain itu, rasa aman dan nyaman yang dirasakan masyarakat dalam mengakses layanan menjadi indikator penting dalam dimensi ini. Ini tidak hanya menyangkut keamanan fisik, tetapi juga keamanan administratif, seperti validitas data dan kerahasiaan informasi pribadi.

Gap positif pada dimensi *assurance* ini menunjukkan bahwa aspek kepercayaan dan jaminan kualitas pelayanan telah terpenuhi, meskipun tetap perlu dipertahankan melalui peningkatan kapasitas sumber daya manusia dan pelatihan berkelanjutan bagi petugas pelayanan (Kim et al., 2016). Dapat disimpulkan bahwa dimensi *assurance* memberikan kontribusi yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat, karena pelayanan yang diberikan dinilai aman, terpercaya, dan profesional.

E. Empathy

Berdasarkan hasil analisis data, dimensi *Empathy* memperoleh skor persepsi dari masyarakat sebesar 12,24, sedangkan nilai harapan berada pada angka 12,09, sehingga terdapat gap positif sebesar +0,15. Selisih nilai ini mengindikasikan bahwa pelayanan administrasi kependudukan berbasis

e-government di Kecamatan Banjarbaru Selatan telah mampu memenuhi bahkan sedikit melampaui harapan masyarakat, khususnya dalam hal kepedulian dan perhatian personal dari petugas terhadap pengguna layanan.

Dalam kerangka model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1985), dimensi empathy merujuk pada perhatian dan pemahaman yang ditunjukkan oleh penyedia layanan terhadap kebutuhan individu pengguna. Aspek ini mencakup kesediaan petugas untuk mendengarkan keluhan, bersikap ramah, memberikan perlakuan yang adil, serta menciptakan kenyamanan selama proses pelayanan berlangsung.

Hasil tanggapan dari para responden dan observasi di lapangan menunjukkan bahwa mayoritas masyarakat merasa dihargai dan diperlakukan dengan baik oleh petugas. Petugas pelayanan dinilai ramah, komunikatif, serta mampu menjelaskan proses pelayanan secara jelas dan mudah dipahami. Selain itu, pelayanan diberikan tanpa diskriminasi, baik terhadap usia, latar belakang pendidikan, maupun status sosial ekonomi masyarakat, yang menunjukkan bahwa prinsip kesetaraan telah dijalankan dengan baik.

Masyarakat juga merasakan kenyamanan selama mengakses layanan, baik dari sisi interaksi dengan petugas maupun suasana lingkungan pelayanan yang mendukung. Sikap empatik petugas yang tidak hanya menjalankan tugas secara administratif, tetapi juga memperhatikan kebutuhan psikologis pengguna, menjadi nilai tambah dalam dimensi ini.

Adanya gap positif pada dimensi *empathy* menunjukkan bahwa sikap ramah, perhatian personal, dan kemampuan komunikasi interpersonal petugas telah menjadi salah satu kekuatan pelayanan di Kecamatan Banjarbaru Selatan. Meski demikian, untuk mempertahankan capaian ini, perlu dilakukan pelatihan secara berkelanjutan kepada petugas terkait peningkatan pelayanan yang berorientasi pada pengguna (*user-oriented service*) (Chaniotakis & Lympelopoulos, 2009).

Pada dimensi *empathy* secara nyata telah memberikan kontribusi penting terhadap tingkat kepuasan masyarakat, karena pelayanan tidak hanya dinilai dari aspek teknis, tetapi juga dari hubungan interpersonal antara petugas dan masyarakat yang menjadi pengguna layanan.

Kesimpulan

Pelayanan administrasi kependudukan berbasis e-government di Kecamatan Banjarbaru Selatan secara umum telah memenuhi dan bahkan melampaui harapan masyarakat, dengan tingkat kepuasan mencapai 77%. Analisis menggunakan metode SERVQUAL menunjukkan seluruh dimensi kualitas pelayanan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*) memberikan kontribusi positif terhadap kepuasan. Faktor-faktor kunci yang memengaruhi kepuasan meliputi kualitas fasilitas, keandalan dan kesigapan petugas, sikap profesional, perhatian personal, serta stabilitas sistem e-government dan kompetensi SDM. Temuan ini menjadi dasar perbaikan model pelayanan digital ke depan.

Daftar Pustaka

- Ach, F., Haliza, F., & Lannie, M. F. (2025). *Analisis Konseptual Peran Pemuda dalam Pembangunan Desa Berdasarkan Undang-Undang Desa*. 6, 327–341. <https://doi.org/10.46730/japs.v6i2.283>
- Alomari, M., Woods, P., & Sandhu, K. (2012). Predictors for e-government adoption in Jordan. *Information Technology & People*, 25(2), 207–234. <https://doi.org/10.1108/09593841211232712>
- Boediono, B. (2003). *Pelayanan Prima Perpajakan*. Rineka Cipta.
- Chaniotakis, I. E., & Lympelopoulos, C. (2009). Service quality effect on satisfaction and word of mouth in the health care industry. *Managing Service Quality: An International Journal*, 19(2), 229–242. <https://doi.org/10.1108/09604520910943206>
- Cronin, J. J., & Taylor, S. A. (1992). Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. *Journal of Marketing*, 56(3), 55–68. <https://doi.org/10.1177/002224299205600304>
- Dwiyanto, A. (2011). *Mengembalikan kepercayaan publik melalui reformasi birokrasi* (Cetakan 1). PT Gramedia Pustaka Utama.
- Fatori, A., Mahyuni, M., & Sompa, A. T. (2021). Management of Public Information Services General Election Supervisory Agency of South Kalimantan Province. *International Journal Papier Public Review*, 2(3), 50–57. <https://doi.org/10.47667/ijppr.v2i3.100>
- Indrajit, R. E. (2002). *Electronic government: strategi pembangunan dan*

pengembangan sistem pelayanan publik berbasis teknologi digital.
Andi.

- Kim, E., Urunov, R., & Kim, H. (2016). The Effects of National Culture Values on Consumer Acceptance of E-commerce: Online Shoppers in Russia. *Procedia Computer Science*, 91, 966–970. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2016.07.124>
- Ladhari, R. (2009). Service quality, emotional satisfaction, and behavioural intentions. *Managing Service Quality: An International Journal*, 19(3), 308–331. <https://doi.org/10.1108/09604520910955320>
- Lee, G., & Lin, H. (2005). Customer perceptions of e-service quality in online shopping. *International Journal of Retail & Distribution Management*, 33(2), 161–176. <https://doi.org/10.1108/09590550510581485>
- Musianto, L. S. (2002). Perbedaan Pendekatan Kuantitatif Dengan Pendekatan Kualitatif Dalam Metode Penelitian. *Jurnal Manajemen Dan Wirausaha*, 4(2), 123–136. <https://doi.org/10.9744/jmk.4.2.pp.123-136>
- Osborne, S. P. (2006). The New Public Governance. *Public Management Review*, 8(3), 377–387. <https://doi.org/10.1080/14719030600853022>
- Parasuraman, A., Zaithaml, V. A., & L., A. B. L. (2008). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Jurnal Of Retailing*, 64(January), 12–35.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41–50. <https://doi.org/10.1177/002224298504900403>
- Susanti, S. (2014). *Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Gamping*. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Wijaya, M., Pratomo, B., Citta, A. B., & Efendi, S. (2025). *Buku Referensi Metodologi Penelitian Kombinasi Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan Mixed Methods*. PT. Media Penerbit Indonesia.
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1996). The Behavioral Consequences of Service Quality. *Journal of Marketing*, 60(2), 31–46. <https://doi.org/10.1177/002224299606000203>