ANALISIS DAMPAK MIGRASI PENDUDUK TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (STUDI KASUS SURAT KETERANGAN PINDAH DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PALU PROVINSI SULAWESI TENGAH)

Harry K. Salawati
NPP. 33.0884
Program Studi Studi Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Email: septivivo@gmail.com

Pembimbing Skripsi: Dra. Hestiwati Basir, M.Si
Email: hestiwatibasir@ipdn.ac.id

ABSTRACT

Problem Statement (Research Gap): *Ideally, public administration services should maintain consistent quality regardless of fluctuations in demand volume. However, in reality, the surge of in-migration to Palu City, averaging 5,272 newcomers annually during 2023–2024, has generated mounting pressure on civil administration services, particularly in processing Relocation Certificates (SKP). Despite handling an average of 25,691 SKP transactions annually, research specifically examining the causal relationship between population migration and service quality using a multidimensional SERVQUAL framework remains absent in the Indonesian civil registration literature.* ***Purpose:*** *This study analyzes the impact of population migration on SKP service quality at Disdukcapil Palu City and identifies adaptive efforts to maintain service quality.* ***Method:*** *Descriptive qualitative approach; six purposively selected informants; data analyzed using Creswell's (2023) six-stage model assisted by NVivo 15.* ***Result/Findings:*** *(1) Tangibles: Adequate overall infrastructure, but peak-period pressure causes waiting room overflow and insufficient active counters. (2) Reliability: Zero data errors maintained through SIAK automated validation; procedures consistently applied regardless of migration volume. (3) Responsiveness: Most impacted dimension; waiting times extend significantly during seasonal peaks due to limited active counters. (4) Assurance: Staff competence, integrity, and data security remain unaffected by high workloads. (5) Empathy: No discrimination found; SIRATU BOT effectively bridges information gaps for newcomers. Adaptive efforts include SIAK digitalization, electronic signatures, SIRATU BOT, PELANGI DI KECAMATAN service decentralization across eight sub-districts, KASIKU BERGERAK mobile services, and continuous staff training.* ***Conclusion:*** *Population migration does not fundamentally diminish SKP service quality; rather, it exerts periodic and manageable pressure on specific dimensions.*

Keywords: *Civil Administration; Population Migration; Relocation Certificate;SERVQUAL*

ABSTRAK

Permasalahan (Kesenjangan Penelitian): Idealnya, pelayanan administrasi publik seharusnya mampu mempertahankan kualitasnya secara konsisten tanpa memandang fluktuasi volume permintaan. Namun kenyataannya, lonjakan arus migrasi masuk ke Kota Palu, rata-rata 5.272 jiwa per tahun pada 2023–2024, menciptakan tekanan pada pelayanan administrasi kependudukan, khususnya pengurusan SKP. Meskipun volume transaksi SKP mencapai rata-rata 25.691 per tahun, penelitian yang mengkaji hubungan kausal antara migrasi dan kualitas pelayanan menggunakan kerangka SERVQUAL multidimensi masih absen dalam literatur pencatatan sipil Indonesia. **Tujuan:** Menganalisis dampak migrasi penduduk terhadap kualitas pelayanan SKP di Disdukcapil Kota Palu serta mengidentifikasi upaya adaptif yang dilakukan. **Metode:** Kualitatif deskriptif; enam informan purposive; analisis data model Creswell (2023) berbantuan NVivo 15. **Hasil/Temuan:** (1) *Tangibles*: Sarana prasarana memadai secara umum, namun mengalami tekanan kapasitas periodik berupa ruang tunggu penuh dan keterbatasan loket aktif pada hari-hari puncak. (2) *Reliability*: Nol kesalahan data melalui validasi otomatis SIAK; prosedur konsisten pada seluruh tingkat volume. (3) *Responsiveness*: Dimensi paling terdampak; waktu tunggu memanjang signifikan pada periode musiman akibat keterbatasan loket. (4) *Assurance*: Kompetensi, integritas petugas, dan keamanan data tidak terpengaruh beban kerja tinggi. (5) *Empathy*: Tidak ditemukan diskriminasi; SIRATU BOT menjembatani kesenjangan informasi bagi pendatang. Upaya adaptif: SIAK, tanda tangan elektronik, SIRATU BOT, PELANGI DI KECAMATAN, KASIKU BERGERAK, pelatihan SDM. **Kesimpulan:** Peningkatan arus migrasi tidak menurunkan kualitas pelayanan SKP secara fundamental, melainkan memberikan tekanan periodik dan terkelola pada dimensi-dimensi tertentu.

Kata Kunci: Administrasi Kependudukan; Migrasi Penduduk; Surat Keterangan Pindah; SERVQUAL

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Indonesia tercatat memiliki laju pertumbuhan penduduk sebesar 1,11% pada tahun 2024, dengan fenomena migrasi dari desa ke kota menjadi yang paling dominan (BPS Indonesia, 2025). Pada tahun 2020, jumlah penduduk Indonesia mencapai 274,8 juta jiwa, dengan penduduk migran mencapai 83 juta jiwa, menunjukkan bahwa migrasi merupakan fenomena demografis berskala besar yang berdampak luas terhadap penyelenggaraan layanan publik. Lerch, Du, & Beckendorff (2025) dalam studi komparatif kuantitatif terhadap 41 negara berkembang mengkonfirmasi bahwa migrasi rural-to-urban memainkan peran dominan dalam tahap awal urbanisasi, menciptakan tekanan demografis yang signifikan pada kota-kota tujuan migrasi, kondisi yang sepenuhnya relevan dengan dinamika Kota Palu sebagai ibu kota Provinsi Sulawesi Tengah.

Kota Palu mengalami tekanan migrasi masuk yang signifikan, dengan rata-rata 5.272 jiwa per tahun berdasarkan data Disdukcapil Kota Palu periode 2023–2024. Pertumbuhan ekonomi Kota Palu yang mencapai 4,61% pada tahun 2024, serta keberadaan setidaknya empat perguruan tinggi bereputasi menjadi faktor penarik utama bagi para migran. Kondisi ini menghasilkan volume transaksi SKP yang sangat tinggi: 27.593 transaksi pada tahun 2023 dan 23.790 transaksi pada tahun 2024, menjadikan kapasitas pelayanan Disdukcapil Kota Palu sebagai isu yang kritis untuk dikaji secara ilmiah.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (Research Gap)

Secara normatif, penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan seharusnya mampu mempertahankan kualitas yang konsisten kepada seluruh warga negara, sebagaimana diamanatkan dalam UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan UU No. 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan. Idealnya, dimensi-dimensi kualitas layanan mulai dari bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan, hingga empati seharusnya tidak mengalami degradasi meskipun volume pemohon meningkat akibat arus migrasi. Namun kenyataannya, lonjakan permohonan SKP yang dramatis di Kota Palu justru menciptakan tekanan selektif pada dimensi-dimensi tertentu, seperti kepadatan ruang tunggu dan perpanjangan waktu layanan pada periode musiman. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara standar ideal pelayanan publik dengan realitas pelaksanaannya di lapangan.

Meskipun fenomena migrasi dan pelayanan administrasi kependudukan telah menjadi fokus berbagai penelitian, kajian yang secara spesifik mengkaji hubungan kausal antara migrasi masuk dan kualitas pelayanan SKP menggunakan kerangka SERVQUAL multidimensi secara terintegrasi masih sangat terbatas. Yulianti, Kamnuansilpa, & Emperador-Garnace (2026) yang mengkaji legitimasi Kantor Kependudukan di Bandar Lampung dari perspektif penduduk migran masuk menemukan kesenjangan dalam komunikasi, transparansi, dan inklusivitas layanan mengindikasikan bahwa pengalaman migran dalam mengakses layanan administrasi kependudukan merupakan area penelitian yang belum tuntas dieksplorasi di Indonesia.

1.3. Urgensi Penelitian

Penelitian ini penting untuk memberikan gambaran empiris komprehensif mengenai dampak migrasi terhadap kualitas pelayanan SKP di Disdukcapil Kota Palu sebagai dasar perumusan strategi peningkatan layanan. Tanpa basis empiris yang kuat, pemerintah dan pemangku kebijakan akan kesulitan merancang intervensi yang tepat sasaran. Sebagaimana ditekankan oleh Madjid (2024), efisiensi manajemen sumber daya administratif oleh ASN merupakan kunci utama dalam mewujudkan *good governance* yang responsif terhadap dinamika kependudukan. Tanpa pengelolaan yang adaptif, lonjakan permohonan SKP dapat menyebabkan antrean panjang, prosedur berbelit, dan enggannya migran mengurus dokumen resmi yang pada akhirnya berdampak pada inakurasi data kependudukan nasional.

1.4. Penelitian Terdahulu

Hutasoit, Madjid, Ripa'i, & Rejeki (2024) mengkaji pelayanan SKP bagi penduduk migran di Kabupaten Bogor menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dan menemukan bahwa Disdukcapil Kabupaten Bogor telah memenuhi prinsip-prinsip pelayanan yang baik melalui program *One Day Service* (ODS), ketersediaan SOP yang jelas, dan pemanfaatan teknologi untuk mempercepat proses pelayanan bagi penduduk migran. Penelitian ini merupakan salah satu referensi paling relevan karena memiliki kesamaan fokus pada pelayanan SKP bagi populasi migran, namun berbeda dalam hal lokus, konteks kota tujuan migrasi, dan kerangka analisis yang digunakan.

Lubis (2022) meneliti kebijakan pelayanan dokumen kependudukan di Kabupaten Bandung dan menemukan pelayanan berbasis aplikasi *online* efektif namun terkendala keterbatasan SDM dan sarana. Halawa (2019) dalam penelitian di Kecamatan Sungai Ambawang menemukan bahwa kualitas pelayanan administrasi terpadu masih rendah, terutama pada dimensi *responsiveness* akibat kurangnya daya tanggap aparatur dan ketidakpastian waktu penyelesaian. Temuan yang relevan untuk dibandingkan dengan kondisi Disdukcapil Kota Palu pasca-modernisasi digital. Mujiburrahmad, Hamid, & Nufus (2021) menganalisis pola migrasi di Kecamatan Padang Tiji dan menemukan bahwa 60% merupakan migrasi non-permanen yang didorong faktor penarik berupa pendapatan dan pendidikan. Dias, Cruz, Luís, da Palma, & Lopes (2025) dalam *systematic review* internasional berbasis Scopus mengidentifikasi faktor-faktor profesional yang memengaruhi migrasi internal, termasuk usia, gender, pendidikan, tingkat pendapatan, dan karakteristik rumah tangga, menegaskan bahwa migran pada umumnya berada pada usia produktif yang membutuhkan aksesibilitas layanan birokrasi yang efisien di daerah tujuan.

1.5. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penelitian ini berbeda secara substansial dari penelitian terdahulu dalam empat aspek kebaruan ilmiah. Pertama, dari segi teori: penelitian ini merupakan yang pertama menerapkan kerangka SERVQUAL Zeithaml, Parasuraman, & Berry (1990) dalam Hardiyansyah (2018) secara terintegrasi dan eksplisit untuk mengukur dampak kausal migrasi penduduk terhadap kualitas layanan SKP. Aspek yang tidak dijumpai pada Lerch dkk. (2025) maupun Yulianti dkk. (2026) yang masing-masing berfokus pada pola migrasi dan legitimasi layanan secara terpisah.

Kedua, dari segi metode, penggunaan NVivo 15 memberikan akurasi, transparansi, dan replikabilitas metodologis yang lebih tinggi dibandingkan analisis manual pada penelitian-penelitian sebelumnya seperti Hutasoit dkk. (2024) dan Halawa (2019). Ketiga, dari segi karakteristik objek penelitian, Kota Palu memiliki keunikan kontekstual sebagai kota tujuan migrasi pasca-bencana besar (gempa dan tsunami 2018) yang mendorong lonjakan migrasi masuk secara signifikan, karakteristik yang tidak dimiliki oleh lokus penelitian manapun dalam literatur terdahulu. Keempat, dari segi kebijakan, penelitian ini secara langsung mengevaluasi efektivitas inovasi kebijakan lokal spesifik (SIRATU BOT, PELANGI DI KECAMATAN, KASIKU BERGERAK) dalam merespons tekanan demografis, menghasilkan rekomendasi kebijakan yang kontekstual dan dapat ditindaklanjuti.

1.6. Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dampak migrasi penduduk terhadap kualitas pelayanan Surat Keterangan Pindah di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif karena paling sesuai untuk menyajikan gambaran komprehensif dan faktual mengenai dampak migrasi penduduk terhadap kualitas pelayanan SKP. Pendekatan ini dipilih karena kemampuannya menjawab pertanyaan mendasar tentang apa, siapa, kapan, di mana, dan bagaimana suatu fenomena terjadi secara mendalam dari perspektif partisipan (Creswell & Creswell, 2023). Madjid (2024) menegaskan bahwa pendekatan kualitatif memungkinkan peneliti menangkap nuansa dan konteks pelayanan publik yang tidak dapat ditangkap oleh data kuantitatif semata.

Pengumpulan data dilakukan melalui tiga teknik: (1) wawancara semi terstruktur yang memungkinkan peneliti menggali informasi secara mendalam dengan fleksibilitas adaptasi di lapangan; (2) observasi terstruktur dengan pedoman pengamatan di area pelayanan Disdukcapil Kota Palu; dan (3) dokumentasi berupa data statistik, arsip, dan produk hukum terkait.

Informan berjumlah enam orang yang dipilih secara purposive sampling berdasarkan relevansi peran dan pengetahuan terhadap fokus penelitian, terdiri atas: (1) Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu; (2) Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk; (3) Kepala Seksi Pindah Datang Penduduk; (4) Petugas Loket Pelayanan; (5) Penduduk pelaku migrasi masuk yang baru mengurus SKP; dan (6) Migran yang telah tinggal lebih dari satu tahun di Kota Palu.

Untuk menjamin keabsahan data, penelitian ini menerapkan triangulasi data (sumber) melalui prosedur check, recheck, dan cross check terhadap data wawancara, observasi, dan dokumentasi (Sugiyono, 2019). Analisis data menggunakan model enam tahap Creswell (2023): preparasi data, pengkajian menyeluruh, kodifikasi digital menggunakan fitur Nodes NVivo 15, klasifikasi tema, integrasi deskripsi dengan tema penelitian, hingga penyajian temuan secara sistematis. Penelitian dilaksanakan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu, Sulawesi Tengah, pada periode Januari 2026.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis dilakukan terhadap dampak migrasi penduduk melalui lima dimensi SERVQUAL (Zeithaml, Parasuraman, & Berry, 1990 dalam Hardiyansyah, 2018): *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Kelima dimensi ini digunakan sebagai kerangka untuk menilai secara sistematis bagaimana peningkatan volume permohonan SKP yang dipicu arus migrasi masuk memengaruhi atau tidak memengaruhi setiap aspek kualitas layanan yang diterima oleh masyarakat pemohon.

3.1. Dampak Migrasi terhadap Dimensi Bukti Fisik (*Tangibles*)

Dimensi *tangibles* mencakup penampilan fisik fasilitas, peralatan, personel, dan materi komunikasi yang dapat diamati secara langsung oleh pemohon. Standar ideal pelayanan prima mensyaratkan bahwa sarana prasarana harus memadai dan mampu mengakomodasi seluruh pemohon secara nyaman. Kondisi sarana prasarana Disdukcapil Kota Palu secara umum telah memenuhi standar representatif: gedung pelayanan dilengkapi ruang tunggu ber-pendingin udara, 41 unit komputer (dua dalam kondisi rusak), 25 unit printer, loket pelayanan yang tertata rapi, area parkir luas, toilet bersih, dan ruang laktasi bagi ibu menyusui.

Namun demikian, temuan lapangan mengungkap adanya tekanan kapasitas periodik yang bersifat musiman: pada hari Senin pagi, awal tahun, dan menjelang tahun ajaran baru, ruang tunggu kerap penuh hingga pemohon harus berdiri, sementara jumlah unit komputer operator belum sebanding dengan kebutuhan pembukaan loket tambahan. Kondisi ini sejalan dengan temuan Maryen, Sarce, Sapari, & Kehek (2025) yang membuktikan bahwa sarana prasarana berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan, sekaligus menegaskan bahwa investasi infrastruktur fisik harus mengikuti pertumbuhan volume permintaan layanan.

Ramadhani & Arundinasari (2026) menyimpulkan bahwa sistem antrean manual tanpa informasi kuota *online* menimbulkan ketidakpuasan signifikan di kalangan pemohon. Di sisi lain, inovasi SIRATU BOT dan implementasi SIAK *online* beserta tanda tangan elektronik terbukti memperkuat dimensi *tangibles* melalui infrastruktur teknologi modern. Hal ini dikonfirmasi oleh Anggraini & Manar (2025) tentang implementasi SIAK di Kota Semarang, serta Dhani & Dharmala (2025) yang melaporkan efisiensi waktu layanan meningkat drastis dari hitungan hari menjadi 15–30 menit setelah penerapan SIAK di Kabupaten Magetan. Dengan demikian, dampak migrasi pada dimensi *tangibles* lebih bersifat periodik dan dapat dikelola melalui inovasi teknologi, bukan merupakan penurunan kualitas yang bersifat sistemik dan permanen.

3.2. Dampak Migrasi terhadap Dimensi Keandalan (*Reliability*)

Dimensi *reliability* mencakup kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan secara andal, akurat, dan konsisten. Idealnya, setiap dokumen SKP yang diterbitkan harus bebas dari kesalahan data dan pelayanan tidak boleh mengalami gangguan meskipun volume pemohon meningkat. Temuan penelitian menunjukkan bahwa dimensi ini tidak terdampak secara negatif oleh peningkatan migrasi, sebuah capaian yang patut diapresiasi secara akademis. Mekanisme validasi otomatis dalam sistem SIAK, didukung pengecekan berlapis

oleh petugas, memastikan bahwa seluruh dokumen SKP yang diterbitkan akurat dan bebas dari kesalahan data.

Konsistensi kinerja terjaga melalui penerapan SOP pelayanan SKP yang baku, dari penerimaan berkas hingga penerbitan dokumen, yang diterapkan secara merata kepada seluruh pemohon tanpa pengecualian. Hal ini sejalan dengan temuan Adawiyah & Subadi (2026) tentang efektivitas SIAK di Kabupaten Tabalong yang memperkuat akurasi data dan konsistensi layanan, serta Simanjuntak & Sembiring (2023) yang menunjukkan bahwa implementasi SIAK secara signifikan meningkatkan keandalan pelayanan administrasi kependudukan.

Keberhasilan mempertahankan *reliability* di tengah volume tinggi ini tidak terlepas dari peran aparatur sipil negara yang profesional. Madjid (2024) menegaskan bahwa ASN yang menginternalisasi prinsip-prinsip *good governance* termasuk akurasi, konsistensi, dan akuntabilitas mampu membentuk lingkungan pemerintahan yang efektif dan dapat dipercaya. Kondisi inilah yang ditemukan di Disdukcapil Kota Palu, di mana komitmen aparatur terhadap prosedur standar menjadi benteng pertama dalam menjaga dimensi *reliability* dari tekanan volume yang tinggi.

3.3. Dampak Migrasi terhadap Dimensi Ketanggapan (*Responsiveness*)

Dimensi *responsiveness* merupakan dimensi yang mengalami tekanan paling nyata dan paling langsung dirasakan oleh pemohon. Secara ideal, standar pelayanan publik menetapkan bahwa penerbitan SKP harus diselesaikan dalam waktu tertentu dan petugas harus segera merespons setiap kebutuhan pemohon tanpa penundaan yang tidak semestinya. Namun kenyataannya, waktu tunggu memanjang secara signifikan pada periode-periode musiman seperti awal tahun, menjelang tahun ajaran baru, dan hari-hari setelah libur panjang. Keterbatasan jumlah loket yang aktif saat volume pemohon sedang tinggi menjadi akar masalah utama.

Kondisi ini konsisten dengan temuan Prananda, Lucitasari, & Khannan (2019) yang menyatakan bahwa dimensi *responsiveness* menjadi dimensi paling rentan dalam konteks layanan publik dengan volume tinggi. Halawa (2019) dalam penelitiannya di Kecamatan Sungai Ambawang juga menemukan bahwa kurangnya daya tanggap aparatur dan ketidakpastian waktu penyelesaian merupakan dua indikator kualitas yang paling sering dikeluhkan masyarakat dalam konteks pelayanan administrasi yang belum terstandarisasi secara digital. Perbedaan mendasar dengan temuan Halawa adalah bahwa di Disdukcapil Kota Palu masalah *responsiveness* lebih bersumber pada kapasitas sistem keseluruhan, bukan pada daya tanggap petugas secara individual.

Disdukcapil Kota Palu telah merespons kondisi ini secara adaptif: pengaktifan loket tambahan pada hari-hari puncak, pengalihan sebagian volume permohonan ke titik layanan PELANGI DI KECAMATAN di delapan kecamatan, serta pengembangan layanan KASIKU BERGERAK yang mendatangi masyarakat secara langsung. Langkah-langkah desentralisasi layanan ini mencerminkan semangat reformasi birokrasi yang diadvokasi oleh Madjid (2024) dalam konteks peningkatan kualitas pelayanan publik melalui manajemen administratif yang efisien dan inovatif.

3.4. Dampak Migrasi terhadap Dimensi Jaminan (*Assurance*)

Dimensi *assurance* mencakup pengetahuan dan kompetensi petugas, sikap sopan dan ramah, serta kepastian hukum dan keamanan data. Standar ideal pelayanan prima mensyaratkan bahwa petugas harus mampu memberikan rasa aman dan kepercayaan kepada pemohon, terlepas dari seberapa tinggi volume pekerjaan yang dihadapi. Temuan penelitian menunjukkan bahwa dimensi ini menunjukkan ketahanan yang sangat baik terhadap tekanan migrasi bahkan menjadi dimensi terkuat dari lima dimensi yang dianalisis.

Dari sisi kompetensi, seluruh petugas loket memiliki pemahaman mendalam tentang regulasi kependudukan, khususnya persyaratan dan prosedur SKP berdasarkan UU No. 24 Tahun 2013. Keamanan data terjamin melalui sistem SIAK yang terenkripsi dan mekanisme verifikasi berlapis. Lingga, Suyeno, & Putra (2025) menemukan dimensi *assurance* memperoleh penilaian tertinggi dari masyarakat dalam penelitian di Disdukcapil Kota Malang, mengkonfirmasi bahwa profesionalisme aparatur merupakan faktor penentu kepercayaan publik yang bersifat relatif stabil terhadap fluktuasi volume pelayanan.

Madjid (2024) secara teoritis menjelaskan bahwa ASN yang aktif menerapkan prinsip-prinsip *good governance* termasuk transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi aktif dalam pengambilan keputusan terbukti mampu meningkatkan legitimasi dan kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah. Kondisi ini tercermin nyata dalam dimensi *assurance* Disdukcapil Kota Palu, di mana standar sikap dan keramahan petugas tidak terdegradasi meskipun pada hari-hari dengan volume permohonan tinggi. Yulianti dkk. (2026) juga menegaskan bahwa impartialitas dan akuntabilitas merupakan komponen kunci pembentuk kepercayaan publik terhadap kantor kependudukan, dan kedua aspek ini ditemukan berjalan baik di Disdukcapil Kota Palu.

3.5. Dampak Migrasi terhadap Dimensi Empati (*Empathy*)

Dimensi *empathy* mencakup perhatian individual kepada pemohon, kemudahan komunikasi, dan pelayanan yang tidak diskriminatif. Standar ideal pelayanan publik mengharuskan bahwa setiap warga negara, tanpa memandang latar belakang etnis, daerah asal, atau status sosial, mendapatkan perlakuan yang setara dan penuh empati dari aparatur penyelenggara layanan. Penelitian menemukan bahwa tidak ada satu pun indikasi diskriminasi dalam pelayanan terhadap penduduk pelaku migrasi masuk dari berbagai daerah asal.

Seluruh pemohon SKP mendapat perlakuan setara sesuai prosedur yang berlaku. Temuan ini sejalan dengan Hartiani & Tyasotyaningarum (2023) tentang pelayanan non-diskriminatif di Disdukcapil Kabupaten Tulungagung. Kemudahan berkomunikasi dengan petugas dinilai baik oleh informan migran; ketersediaan SIRATU BOT dan papan informasi komprehensif di area pelayanan sangat membantu pendatang baru yang belum familiar dengan prosedur pengurusan SKP. Khusna (2017) menegaskan bahwa empati merupakan komponen penting dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap institusi pelayanan publik.

Meski demikian, Yulianti dkk. (2026) memberikan catatan penting bahwa migran di Bandar Lampung seringkali merasa tidak mendapatkan informasi yang memadai tentang prosedur layanan. Temuan yang berbeda dengan konteks Kota Palu di mana SIRATU BOT

telah berhasil menjembatani kesenjangan informasi tersebut secara efektif. Perbedaan konteks ini justru menegaskan keunggulan inovasi Disdukcapil Kota Palu dibandingkan daerah lain yang memiliki karakteristik demografis migran yang serupa, sekaligus menunjukkan bahwa dimensi *empathy* tidak harus terkorbankan dalam kondisi volume pelayanan yang tinggi apabila didukung oleh inovasi digital yang tepat sasaran.

3.6. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Pola temuan penelitian ini, bahwa dampak migrasi bersifat selektif dan hanya memengaruhi *responsiveness* dan *tangibles* secara periodik, sementara *reliability*, *assurance*, dan *empathy* menunjukkan ketahanan baik, berbeda dari asumsi umum bahwa peningkatan volume pemohon akan berdampak negatif menyeluruh terhadap semua aspek kualitas layanan. Temuan ini menunjukkan bahwa ketahanan institusional suatu lembaga pelayanan publik sangat bergantung pada kualitas sistem, teknologi, dan aparatur yang dibangun sebelum tekanan demografis itu terjadi.

Hal ini sejalan dengan Hutasoit dkk. (2024) bahwa institusi dengan sistem pelayanan terstandar mampu mempertahankan kualitas layanan meskipun menghadapi volume permohonan tinggi. Lerch dkk. (2025) menunjukkan bahwa kota-kota tujuan migrasi di negara berkembang yang tidak mempersiapkan diri menghadapi lonjakan penduduk cenderung mengalami penurunan kualitas layanan publik secara sistematik. Kondisi ini tidak ditemukan di Kota Palu justru karena keberadaan inovasi-inovasi adaptif yang telah diimplementasikan Disdukcapil sebelum tekanan mencapai titik kritis.

Secara lebih luas, temuan ini memperkuat argumen Madjid (2024) bahwa reformasi administrasi publik yang berpusat pada penguatan kompetensi ASN dan efisiensi proses administratif merupakan fondasi utama dalam membangun ketahanan institusional terhadap tekanan demografis. Disdukcapil Kota Palu menjadi contoh nyata bagaimana kombinasi antara profesionalisme aparatur, adopsi teknologi tepat guna, dan desentralisasi layanan dapat menghasilkan daya tahan institusional yang mampu merespons dinamika kependudukan secara adaptif.

3.7. Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Temuan menarik lainnya adalah bahwa kualitas pelayanan SKP yang relatif terjaga berkorelasi positif dengan keberlanjutan arus migrasi masuk ke Kota Palu. Hal ini mengindikasikan bahwa kemudahan pengurusan dokumen administrasi kependudukan berkontribusi pada formalisasi status kependudukan para migran, yang pada akhirnya meningkatkan akurasi data kependudukan secara keseluruhan. Dari perspektif ilmu kependudukan, fenomena ini menciptakan siklus positif: kualitas layanan yang baik mendorong migran untuk segera mendaftarkan diri, yang menghasilkan data migrasi yang lebih akurat dan membantu pemerintah dalam perencanaan kapasitas layanan.

Dias dkk. (2025) dalam *systematic review* mereka menunjukkan bahwa migran pada usia produktif cenderung sangat sensitif terhadap kemudahan akses layanan birokrasi di daerah tujuan. Ketika layanan administrasi kependudukan berjalan dengan baik, migran lebih termotivasi untuk segera melegalkan status kependudukan mereka, mengurangi potensi populasi tidak terdaftar yang selama ini menjadi tantangan utama dalam pengelolaan data kependudukan di kota-kota tujuan migrasi di Indonesia. Temuan ini memiliki implikasi

kebijakan yang penting: investasi dalam peningkatan kualitas layanan administrasi kependudukan bukan hanya memberikan manfaat langsung bagi pemohon, tetapi juga menghasilkan manfaat sistemik berupa peningkatan akurasi basis data kependudukan nasional.

IV. KESIMPULAN

Dampak migrasi penduduk terhadap kualitas pelayanan Surat Keterangan Pindah di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu bersifat selektif dan terkelola. Dari lima dimensi SERVQUAL, hanya dimensi *Responsiveness* yang mengalami tekanan paling nyata berupa peningkatan waktu tunggu pada periode musiman puncak, dan dimensi *Tangibles* yang mengalami tekanan kapasitas periodik pada hari-hari dengan volume pemohon sangat tinggi. Sementara itu, dimensi *Reliability*, *Assurance*, dan *Empathy* menunjukkan ketahanan yang sangat baik: prosedur pelayanan tetap berjalan konsisten sesuai SOP, akurasi dokumen terjaga melalui validasi otomatis SIAK, kompetensi dan integritas aparatur tidak terpengaruh beban kerja tinggi, dan tidak ditemukan diskriminasi terhadap penduduk migran masuk dari berbagai latar belakang daerah asal. Dengan demikian, peningkatan arus migrasi penduduk tidak menurunkan kualitas pelayanan SKP secara fundamental, melainkan memberikan tekanan periodik pada dimensi-dimensi tertentu yang memerlukan perhatian dan intervensi kebijakan yang berkelanjutan.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan enam informan, sehingga belum dapat mengukur tingkat kepuasan masyarakat secara representatif melalui data kuantitatif. Selain itu, kendala sinkronisasi data SIAK lintas daerah belum dapat dieksplorasi secara menyeluruh dalam penelitian ini.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Peneliti selanjutnya disarankan menggunakan pendekatan mixed methods untuk pengukuran yang lebih representatif, serta melakukan analisis komparatif antara Disdukcapil di berbagai daerah tujuan migrasi untuk memperoleh gambaran variasi strategi adaptasi kelembagaan yang lebih komprehensif. Pemerintah Kota Palu disarankan meningkatkan anggaran infrastruktur fisik dan segera mengembangkan sistem antrean digital berbasis *online* untuk mengatasi tekanan periodik pada dimensi *responsiveness* dan *tangibles*.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Ibu Dra. Hestiwati Basir, M.Si selaku pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktu dan pikiran untuk memberikan arahan dan motivasi. Terima kasih juga kepada Ibu Dr. Imelda Hutasoit, M.Kes, MA selaku Ketua Program Studi Studi Kependudukan dan Pencatatan Sipil, serta seluruh jajaran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu yang telah memberikan data dan kesempatan penelitian, serta kepada seluruh pihak yang mendukung penyelesaian karya ilmiah ini.

VI. DAFTAR PUSTAKA

Adawiyah, R., & Subadi, W. (2026). Efektivitas Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) Dalam Pelayanan Penerbitan KTP-El Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Tabalong. JAPB, 9(1). https://doi.org/10.35722/japb.v9i1.1506

Anggraini, M. D., & Manar, D. (2025). Implementasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) (Studi Penelitian Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang). Journal of Politic and Government Studies, 14(2). https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jpgs/article/view/50335

Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2023). Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches. SAGE Publications, Inc.

Dhani, R., & Dharmala, B. (2025). Effectiveness of Information Technology (SIAK) in Population Administration Services in Rejomulyo Village, Panekan District, Magetan Regency. International Journal of Politics and Public Policy, 2(2), 72–83. https://doi.org/10.70214/ct1f2c08

Dias, S., Cruz, B., Luís, S., da Palma, P. J., & Lopes, M. P. (2025). Professional factors influencing internal migration: a systematic review. Journal of Population Research, 42(3). https://doi.org/10.1007/s12546-025-09390-1

Halawa, P. S. (2019). Kualitas Pelayanan Publik pada Pelayanan Administrasi Terpadu di Kecamatan Sungai Ambawang Kabupaten Kubu Raya. Jurnal Ilmu Pemerintahan Suara Khatulistiwa, 4(1), 41–52. https://doi.org/10.33701/jipsk.v4i1.560

Hardiyansyah. (2018). Kualitas Pelayanan Publik. Penerbit Gava Media.

Hartiani, N., & Tyasotyaningarum, B. (2023). Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung. PUBLICIANA, 16(2). https://doi.org/10.36563/p

Hutasoit, I., Madjid, U., Ripa'i, A., & Rejeki, W. R. S. (2024). Pelayanan Surat Keterangan Pindah Bagi Penduduk Migran Di Kabupaten Bogor Provinsi Jawa Barat. Jurnal Agregasi: Aksi Reformasi Government dalam Demokrasi, 12(1), 1–19. https://doi.org/10.34010/agregasi.v12i1.12535

Khusna, K. (2017). Pengembangan Dimensi Empati Sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Gubeng Surabaya. Matra Pembaruan, 1(3), 177–188. https://doi.org/10.21787/mp.1.3.2017.177-188

Lerch, M., Du, W., & Beckendorff, D. (2025). Internal Migration Over the Course of Urbanization in Developing Countries. Population and Development Review, 51(3), 1022–1046. https://doi.org/10.1111/padr.70014

Lingga, D., Suyeno, & Putra, L. (2025). Kualitas Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang dalam Meningkatkan Indeks Kepuasan Masyarakat. Jurnal Respon Publik, 19(5), 85–95. https://journal.ipm2kpe.or.id/index.php/COSTING/article/view/18358

Lubis, B. (2022). Analisis Kebijakan Pelayanan Dokumen Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Bandung. Jurnal Registratie, 4(1), 1–9. https://doi.org/10.33701/jurnalregistratie.v4i1.2438

Madjid, U. (2024). Quality of Public Services: The Role of State Civil Apparatus in Realizing Good Governance. Journal of Ecohumanism, 3(7). https://doi.org/10.62754/joe.v3i7.4590

Maryen, A., Sarce, L., Sapari, J., & Kehek, O. (2025). Pengaruh Kompetensi dan Sarana Prasarana terhadap Kualitas Pelayanan Kantor Dinas Catatan Sipil Kabupaten Sorong Selatan. Journal of Social Science Research, 5(1), 3887–3902. https://doi.org/10.31004/innovative.v5i1.17807

Mujiburrahmad, M., Hamid, A. H., & Nufus, T. (2021). Pola Migrasi dan Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Migrasi Penduduk di Kecamatan Padang Tiji. Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora, 10(3), 419. https://doi.org/10.23887/jish-undiksha.v10i3.34757

Prananda, Y., Lucitasari, D., & Khannan, S. (2019). Penerapan Metode Service Quality (SERVQUAL) untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan. Jurnal OPSI, 12(1), 1–11. https://doi.org/10.31315/opsi.v12i1.2827

Ramadhani, K. N., & Arundinasari, I. (2026). Kualitas Pelayanan Sistem Antrian Loket Dalam Layanan Administrasi Kependudukan di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo. REMIK, 10(1), 117–126. https://doi.org/10.33395/remik.v10i1.15695

Simanjuntak, C., & Sembiring, R. (2023). Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kota Tanjungbalai. Jurnal Niara, 16(2), 314–323. https://doi.org/10.31849/niara.v16i2.16233

Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D (2 ed.). Alfabeta.

Yulianti, D., Kamnuansilpa, P., & Emperador-Garnace, X. R. (2026). Linking Governance and Public Service Delivery: The Perceived Legitimacy of the Office of Population and Civil Registration in Indonesia. Croatian and Comparative Public Administration, 25(4), 677–702. https://doi.org/10.31297/hkju.25.4.3

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations. The Free Press.