KUALITAS PELAYANAN PENERBITAN KARTU KELUARGA DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BULUKUMBA PROVINSI SULAWESI SELATAN

Dwi Aqib Muqaffi
NPP. 33.0921
Program Studi Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Email: dwiaqib8@gmail.com

Pembimbing Skripsi: Dr. Drs. Udaya Madjid, M.Pd
Email: udayamadjid@ipdn.ac.id

ABSTRACT

Problem Statement: *Previous studies on the quality of population administration services have not comprehensively examined all SERVQUAL dimensions simultaneously in the context of Family Card issuance services at the district government level. An online survey conducted by the Population and Civil Registration Office (Disdukcapil) of Bulukumba Regency in 2023 involving 306 respondents showed that 42.5% of the public rated the service as "Poor," while only 19.6% rated it as "Very Good." The overall community satisfaction index reached only 66.64%, indicating a gap between expected service standards and the actual experience received by the community.* ***Purpose:*** *This study aims to analyze the quality of Family Card issuance services at the Population and Civil Registration Office of Bulukumba Regency using the SERVQUAL approach.* ***Method:*** *This study employed a qualitative descriptive method. Data were collected through observation, in-depth interviews, and documentation. Seven informants participated in the study, consisting of four bureaucratic apparatus and three community service users. Data analysis used the Miles and Huberman interactive model assisted by NVivo software, while source triangulation ensured data validity.* ***Result:*** *The findings show that the quality of Family Card issuance services at Disdukcapil Bulukumba Regency is generally categorized as sufficiently good across all five SERVQUAL dimensions. Facilities were adequate, although waiting room capacity remained limited during peak periods. Services followed procedures but were constrained by national server disruptions and population data anomalies. Officers were responsive, though consistency decreased during crowded periods. Zero-fee integrity (Rp0) was fully implemented, although certainty regarding document completion time still needs improvement. Officers also demonstrated empathy by providing attention and priority services for vulnerable groups, despite personalized services not yet being optimal.* ***Conclusion:*** *The quality of Family Card issuance services is sufficiently good but still requires improvement, particularly in the reliability dimension due to dependence on national server infrastructure.*

Keywords: *Family Card; Population Administration; Public Service; Service Quality; SERVQUAL*

ABSTRAK

Permasalahan: Penelitian sebelumnya mengenai kualitas pelayanan administrasi kependudukan belum secara komprehensif menganalisis seluruh dimensi SERVQUAL dalam pelayanan penerbitan Kartu Keluarga di tingkat pemerintah kabupaten. Survei daring Disdukcapil Kabupaten Bulukumba tahun 2023 terhadap 306 responden menunjukkan bahwa 42,5% masyarakat menilai pelayanan "Jelek" dan hanya 19,6% yang menilai "Sangat Bagus", sementara tingkat kepuasan masyarakat baru mencapai 66,64%. Kondisi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara standar pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan yang dirasakan masyarakat. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan menganalisis kualitas pelayanan penerbitan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulukumba. **Metode**: Penelitian menggunakan metode deskriptif kualitatif melalui observasi, wawancara mendalam terhadap tujuh informan yang terdiri atas empat aparatur birokrasi dan tiga masyarakat pengguna layanan, serta dokumentasi. Analisis data dilakukan menggunakan model interaktif Miles dan Huberman dengan bantuan perangkat lunak NVivo dan triangulasi sumber. **Hasil:** Kualitas pelayanan penerbitan Kartu Keluarga berada pada kategori cukup baik pada seluruh dimensi SERVQUAL. Fasilitas pelayanan sudah memadai, tetapi ruang tunggu belum optimal saat volume pengunjung meningkat. Pelayanan telah sesuai prosedur, namun masih terkendala gangguan server nasional dan anomali data kependudukan. Petugas cukup sigap melayani, meskipun konsistensi respons menurun saat lonjakan pengunjung. Integritas bebas biaya berjalan baik, tetapi kepastian waktu penyelesaian masih perlu ditingkatkan. Petugas juga telah menerapkan jalur prioritas bagi kelompok rentan. **Kesimpulan:** Penelitian ini menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan penerbitan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulukumba secara umum sudah cukup baik namun belum optimal, dengan kekuatan utama pada dimensi jaminan dan kelemahan yang paling menonjol pada dimensi keandalan akibat ketergantungan terhadap infrastruktur server nasional yang berada di luar kendali instansi.

Kata kunci: Administrasi Kependudukan; Kartu Keluarga; Kualitas Pelayanan; Pelayanan Publik; SERVQUAL

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan fungsi esensial pemerintah yang harus diwujudkan secara optimal agar kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi secara menyeluruh. Setiap warga negara berhak atas layanan yang adil, dan akuntabel. Kualitas pelayanan publik dapat dianggap sebagai tolok ukur utama untuk menilai kinerja pemerintahan. Administrasi kependudukan, yang diatur oleh Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013, adalah salah satu bentuk pelayanan publik yang paling penting. Regulasi menegaskan bahwa administrasi kependudukan adalah upaya negara untuk melindungi hak-hak dasar warga negara dan bukan sekadar proses pencatatan administratif. Kartu Keluarga (KK) merupakan salah satu dokumen kependudukan yang memiliki peran sangat penting. Setiap warga negara berhak atas layanan yang adil, adil, dan akuntabel. Kualitas pelayanan publik dapat dianggap sebagai tolok ukur utama untuk menilai kinerja pemerintahan. Administrasi kependudukan, yang diatur oleh Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013, adalah salah satu bentuk pelayanan publik yang paling penting. Regulasi tersebut menekankan bahwa administrasi kependudukan tidak hanya sebatas proses pencatatan administratif, tetapi juga merupakan upaya negara dalam memberikan perlindungan hukum sekaligus pengakuan resmi terhadap eksistensi dan hak-hak dasar warga negara. Dengan demikian,

administrasi kependudukan menempati posisi yang sangat penting karena berfungsi memastikan kepastian hukum, meningkatkan kualitas pelayanan publik, sekaligus mendukung keberhasilan penyelenggaraan pembangunan nasional secara berkelanjutan.

Namun demikian, kualitas pelayanan penerbitan KK di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Bulukumba masih jauh dari optimal. Survei online yang dilakukan di situs web resmi Disdukcapil Bulukumba melibatkan 306 orang. Hasilnya menunjukkan bahwa hanya 19,6% dari populasi menilai pelayanan sebagai "Sangat Bagus", 16% menilai sebagai "Bagus", dan 42,5% menilai pelayanan sebagai "Jelek". Studi Syamsibar (2022) memperkuat kondisi ini. Tingkat kepuasan masyarakat baru mencapai 66,64%. Ketidakmampuan sumber daya manusia, birokrasi yang rumit, dan kurangnya inovasi dalam praktik penyelenggaraan adalah beberapa faktor yang umumnya berkontribusi pada kualitas pelayanan yang buruk (Moenir, 2010). Di sisi lain, inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik juga mulai dikembangkan, salah satunya melalui program "Lorong Jelita" (Lorong Jempol Layanan Identitas Tuntas) yang digagas oleh Disdukcapil Bulukumba. Program ini dirancang untuk mempermudah proses penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA) dan terbukti mampu meningkatkan kepemilikan dokumen anak. Implementasinya juga berdampak positif terhadap tingkat kepuasan masyarakat, yang mengalami peningkatan dari 74,07% pada tahun 2020 menjadi 88,14% pada tahun 2022 (Nasional, 2022). Namun demikian, inovasi pelayanan tersebut masih terbatas pada dokumen KIA dan belum mencakup Kartu Keluarga maupun dokumen kependudukan lainnya. Berdasarkan situasi ini, penelitian ini sangat penting untuk mengevaluasi kualitas pelayanan penerbitan Kartu Keluarga di Disdukcapil Kabupaten Bulukumba dengan menggunakan teori SERVQUAL, yang mencakup dimensi tangibles, reliability, response, assurance, dan empathy.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (Research Gap)

Penelitian terdahulu yang berkaitan dengan kualitas pelayanan administrasi kependudukan telah banyak dilakukan di berbagai daerah di Indonesia. Ervan (2022) melakukan penelitian tentang kualitas layanan penerbitan Kartu Keluarga yang diberikan oleh program Online Anywhere Service (OASE) di Kabupaten Tanah Datar. Dia berkonsentrasi pada kendala yang terkait dengan layanan online. Dengan menggunakan teori Suhady (2005), Tasrif (2016) menyelidiki kualitas pelayanan pengurusan Kartu Keluarga di Kota Palu dan menemukan bahwa kecepatan dan keramahan petugas masih kurang memuaskan. Yuliati (2020) menyelidiki kualitas pelayanan publik di Disdukcapil Kabupaten Pelalawan dari sudut pandang agama Islam. Tuti (2024) juga menyelidiki kualitas pelayanan bidang kependudukan di Kantor Kepala Desa Jubung, yang berada di tingkat desa.

Dari keseluruhan penelitian tersebut, terdapat beberapa kesenjangan yang belum terjawab. Pertama, penelitian yang berfokus secara spesifik pada satu jenis dokumen kependudukan yaitu Kartu Keluarga (bukan dokumen kependudukan secara keseluruhan) dengan cakupan kabupaten/kota di wilayah Sulawesi Selatan masih sangat terbatas. Kedua, penelitian sebelumnya di Kabupaten Bulukumba baru menyentuh aspek kepuasan secara umum (Syamsibar, 2022) tanpa menggali dimensi-dimensi kualitas pelayanan secara terstruktur menggunakan kerangka SERVQUAL. Ketiga, pelayanan yang diteliti dalam studi-studi sebelumnya sebagian besar berbasis online atau mencakup layanan yang

sudah bertransformasi digital, sementara kondisi aktual di Kabupaten Bulukumba masih didominasi pelayanan secara offline, sehingga memerlukan kajian tersendiri yang kontekstual.

Berdasarkan kesenjangan tersebut, penelitian ini mengambil fokus pada kualitas pelayanan penerbitan Kartu Keluarga secara offline di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulukumba Provinsi Sulawesi Selatan, dengan menggunakan teori SERVQUAL (Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, 1988) sebagai kerangka analisis utama.

1.3. Urgensi Penelitian

Penelitian ini memiliki urgensi yang signifikan dari tiga dimensi, yaitu urgensi keilmuan, urgensi permasalahan, dan urgensi praktis bagi pengambil kebijakan.

Dari sisi keilmuan, penerapan teori SERVQUAL dalam konteks pelayanan administrasi kependudukan di daerah dengan tingkat kepadatan penduduk tinggi dan layanan yang masih bersifat konvensional (offline) merupakan kajian yang belum banyak dilakukan. Dengan memeriksa faktor-faktor tangibles, reliability, response, assurance, dan empathy dalam konteks layanan Disdukcapil di Indonesia bagian timur, penelitian ini membantu mengembangkan ilmu administrasi publik dan ilmu pemerintahan, khususnya dalam hal aspek pelayanan administrasi kependudukan.

Dari sisi permasalahan, data empiris menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan Disdukcapil Bulukumba masih jauh dari optimal, dengan 42,5% responden menilai pelayanan "Jelek" dan tingkat kepuasan yang baru mencapai 66,64% (Syamsibar, 2022). Kondisi ini berdampak langsung pada akses masyarakat terhadap hak-hak sipil dan layanan sosial yang mensyaratkan kepemilikan Kartu Keluarga. Jika permasalahan ini tidak segera diidentifikasi dan dicarikan solusinya, maka ketidakpuasan masyarakat akan terus berlanjut dan berpotensi menghambat program-program pemerintah yang berbasis data kependudukan.

Dari sisi praktis, temuan penelitian ini sangat penting bagi pengambil kebijakan di Pemerintah Kabupaten Bulukumba, khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Diharapkan rekomendasi yang dihasilkan dapat digunakan sebagai dasar untuk optimalisasi sarana prasarana dan pengelolaan sumber daya manusia, pengembangan program inovasi, dan pembuatan kebijakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Mengingat populasi terbesar di Provinsi Sulawesi Selatan, peningkatan kualitas pelayanan Disdukcapil di Kabupaten Bulukumba akan berdampak besar bagi ratusan ribu orang yang membutuhkan dokumen kependudukan untuk mendapatkan akses ke layanan publik lainnya.

1.4. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang berkaitan dengan kualitas pelayanan administrasi kependudukan telah dilakukan oleh sejumlah peneliti di berbagai daerah di Indonesia. Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu, baik dalam konteks. Ervan (2022) menggunakan metode kualitatif deskriptif dan teori kualitas pelayanan Zeithaml et al. dalam Hardiyansyah untuk menyelidiki kualitas pelayanan yang diberikan oleh program Online Anywhere Service (OASE) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar Provinsi Sumatera Barat. Hasil penelitian mereka menunjukkan bahwa indikator yang dapat dilihat masih mengalami masalah, seperti aplikasi yang

kadang-kadang tersendat karena gangguan server, tetapi indikator yang dapat dilihat, seperti kepercayaan, responsivitas, keyakinan, dan empati, telah berjalan dengan baik. Tasrif (2016) meneliti kualitas pelayanan pengurusan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu dengan menggunakan teori kualitas pelayanan dari Suhady (2005). Pelayanan sudah baik dalam hal ketepatan, menurut penelitian, tetapi kecepatan, keramahan petugas, dan biaya masih belum memuaskan masyarakat. Penting untuk membedakan penelitian ini dari penelitian sebelumnya adalah bahwa penelitian ini menggunakan teori yang berbeda; penelitian ini menggunakan SERVQUAL, yang secara eksplisit mencakup dimensi empati sebagai salah satu indikator utama, yang memungkinkan analisis yang lebih menyeluruh dari elemen kepedulian dan perhatian petugas kepada pengguna layanan.

Yuliati (2020) menganalisis kualitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Pelalawan secara kualitatif deskriptif menggunakan teori Zeithaml et al. dalam Hardiyansyah (2011). Hasil penelitian yang dia lakukan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dari sisi ketampakan fisik, kemudahan proses, dan sistem pelayanan belum berjalan dengan baik. Tuti (2024) meneliti kualitas pelayanan pada bidang kependudukan di Kantor Kepala Desa Jubung Kecamatan Sukorambi Kabupaten Jember dengan metode kualitatif deskriptif mengacu pada teori Parasuraman dkk. Hasil studinya menunjukkan bahwa keandalan dan respons pegawai sudah baik dan sesuai standar prosedur; namun, masih ada masalah untuk memastikan berkas diselesaikan tepat waktu. Perbedaan utama dari penelitian ini adalah bahwa lokusnya hanya mencakup tingkat desa, sehingga hasilnya lebih terbatas dibandingkan dengan penelitian yang dilakukan pada tingkat kabupaten atau kota, seperti yang dilakukan dalam penelitian ini. Syamsibar (2022) secara khusus menyelidiki tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Disdukcapil Kabupaten Bulukumba dan menemukan bahwa tingkat kepuasan masyarakat mencapai 66,64 persen. Dengan menggunakan kerangka SERVQUAL secara menyeluruh, penelitian yang sedang dilakukan melengkapi temuan tersebut. Selain itu, faktor-faktor yang berperan sebagai penghambat diidentifikasi, dan upaya peningkatan yang dapat dilakukan oleh pemerintah daerah dirancang.

1.5. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, Dari segi objek penelitian, penelitian ini secara spesifik berfokus pada satu jenis dokumen kependudukan, yaitu Kartu Keluarga, yang merupakan dokumen dasar dan menjadi prasyarat pengurusan seluruh dokumen kependudukan lainnya. Penelitian terdahulu umumnya mengkaji kualitas pelayanan administrasi kependudukan secara umum tanpa membatasi pada satu jenis dokumen tertentu. Dari segi lokus penelitian, penelitian ini dilaksanakan di Kabupaten Bulukumba yang merupakan salah satu kabupaten dengan populasi terbesar di Provinsi Sulawesi Selatan. Kajian kualitas pelayanan Disdukcapil dengan kerangka SERVQUAL di wilayah ini belum pernah dilakukan secara mendalam dalam penelitian sebelumnya.

Dari segi konteks pelayanan, penelitian ini mengkaji pelayanan yang masih bersifat konvensional (offline), sementara penelitian-penelitian sebelumnya yang menggunakan kerangka SERVQUAL cenderung mengkaji pelayanan berbasis digital atau program-program inovatif berbasis

online. Kondisi empiris Disdukcapil Bulukumba yang belum memiliki sistem pelayanan KK secara online menjadikan penelitian ini relevan dan kontekstual. Dari segi pendekatan analisis, penelitian ini tidak hanya mengukur kualitas pelayanan dari dimensi SERVQUAL, tetapi juga mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan sekaligus merumuskan upaya peningkatan yang dapat direkomendasikan kepada pemerintah daerah. Dengan demikian, penelitian ini memiliki nilai guna yang lebih komprehensif dibandingkan penelitian-penelitian sebelumnya yang umumnya hanya berhenti pada deskripsi kondisi pelayanan.

1.6. Tujuan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan penerbitan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulukumba Provinsi Sulawesi Selatan.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis deskriptif. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif karena tujuan penelitian adalah untuk menggambarkan dan memahami fenomena kualitas pelayanan secara menyeluruh (Simangunsong, 2017). Tujuannya tidak sekadar menghitung tingkat kepuasan, tetapi juga untuk mengetahui bagaimana berbagai pihak yang terlibat merasakan, memahami, dan melakukan pelayanan. Penelitian dalam kerangka kualitatif didefinisikan sebagai proses penelitian yang bertujuan untuk memahami masalah sosial melalui penciptaan gambaran yang lengkap dan menyeluruh berbasis kata-kata, penyajian perspektif informan secara menyeluruh, dan penyusunan penelitian dalam konteks ilmiah yang relevan (Simangunsong, 2017). Jenis deskriptif dipilih karena peneliti ingin menyajikan, menganalisis, dan menginterpretasikan data yang mereka kumpulkan (Narbuko & Achmadi, 2015) Dengan demikian, penelitian ini menerapkan logika induktif dengan keterlibatan langsung di lapangan, sehingga temuan berangkat dari fakta empiris yang diamati untuk menghasilkan data dan informasi yang akurat mengenai kualitas pelayanan penerbitan Kartu Keluarga di Disdukcapil Kabupaten Bulukumba.

Tempat penyelidikan ini adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulukumba, yang berada di Provinsi Sulawesi Selatan. Lokasi ini dipilih karena Disdukcapil Bulukumba adalah lembaga yang secara langsung bertanggung jawab untuk memberikan layanan penerbitan Kartu Keluarga kepada penduduk Kabupaten Bulukumba, yang pada tahun 2024 memiliki populasi sebesar 480.672 orang dengan 160.131 kepala keluarga. Penelitian ini berlangsung selama sekitar tiga bulan, dari Januari hingga April 2026. Ini mencakup tahapan pra-penelitian, pengumpulan data lapangan, dan penyusunan laporan hasil penelitian.

Sumber data dalam penelitian ini dibagi menjadi data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh langsung dari lapangan melalui wawancara mendalam dan observasi, sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumen resmi instansi, peraturan perundang-undangan, laporan kegiatan, data statistik kependudukan, serta berbagai literatur yang relevan (Sugiyono, 2018). Pemilihan informan dilakukan secara purposif berdasarkan relevansi peran dan pengetahuan masing-masing terhadap objek yang diteliti. Informan penelitian terdiri dari tiga kelompok, menurut kategorisasi Suyanto & Sutinah (2005). Pertama, informan utama adalah Kepala Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil Kabupaten Bulukumba, yang dipilih karena memiliki otoritas dan pengetahuan menyeluruh tentang kebijakan, kondisi, dan rencana pengembangan layanan di daerah tersebut. Kedua, informan utama adalah Sekretaris Dinas dan Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk serta Staf Pelayanan Pengurusan Kartu Keluarga, yang dipilih karena mereka terlibat langsung dalam operasi harian kantor.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi wawancara, observasi, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan secara terstruktur dengan menggunakan pedoman wawancara yang telah disusun berdasarkan dimensi-dimensi SERVQUAL, yakni tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Metode wawancara terstruktur dipilih karena memungkinkan pengumpulan data yang lebih akurat, terarah, dan dapat dibandingkan antar informan. Dengan melakukan observasi, peneliti dapat menemukan hal-hal yang tidak selalu terungkap melalui wawancara, seperti tingkat kedisiplinan petugas, pendapat pelayanan, dan tanggapan masyarakat. Dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan arsip resmi instansi, data statistik kependudukan, hasil survei kepuasan, peraturan terkait, serta berbagai catatan administratif yang relevan guna memperkuat dan memverifikasi data yang diperoleh dari wawancara dan observasi. Pengujian keabsahan data dalam penelitian ini dilakukan melalui teknik triangulasi sumber, yaitu dengan membandingkan dan mengkonfirmasi data yang diperoleh dari wawancara dengan hasil observasi dan dokumentasi.

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan prosedur yang bersifat progresif dan saling terkait dengan bantuan perangkat lunak NVivo. Proses analisis dimulai dengan kode terbuka, di mana peneliti membaca transkrip wawancara secara menyeluruh dan memberikan label kode pada bagian-bagian yang terkait dengan subjek penelitian. Selanjutnya, coding axial dilakukan, yaitu mengelompokkan kode yang saling berkaitan ke dalam kategori yang lebih terintegrasi, seperti kualitas sumber daya manusia, ketersediaan infrastruktur, kelancaran prosedur, dan aksesibilitas layanan. Kemudian, coding selektif digunakan untuk mengkonversi hasil kategorisasi menjadi topik dasar yang secara signifikan menggambarkan kondisi kualitas layanan Kartu Keluarga. Terakhir, NVivo memanfaatkan pengelompokan data klaster dan diagram pemetaan konsep untuk menampilkan data. Ini memungkinkan gambaran sistematis tentang hubungan antar kategori dan mempermudah interpretasi hasil penelitian.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penulis menganalisis kualitas pelayanan penerbitan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulukumba menggunakan teori Service Quality (SERVQUAL) yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima dimensi, yaitu bukti fisik (tangibles), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy). Kelima dimensi ini dipilih karena kesesuaiannya dengan karakteristik objek penelitian, yakni pelayanan administrasi kependudukan yang melibatkan interaksi langsung antara aparatur dan masyarakat dalam proses penerbitan dokumen. Adapun pembahasan dapat dilihat pada subbab berikut.

3.1. Bukti Fisik (Tangibles)

Dimensi bukti fisik dalam kualitas pelayanan penerbitan Kartu Keluarga di Disdukcapil Kabupaten Bulukumba mencerminkan kondisi nyata yang dapat diobservasi langsung oleh masyarakat sebagai pengguna layanan. Berdasarkan hasil penelitian lapangan, secara umum fasilitas fisik yang tersedia sudah cukup memadai. Ruang pelayanan berlokasi di lantai dasar dengan akses pintu masuk yang lebar, telah dilengkapi pendingin ruangan (AC) yang berfungsi aktif, televisi informasi, serta sistem nomor antrean digital terpadu. Kepala Dinas, Drs. H. Muhammad Jaya, M.Si. (I1), menyampaikan bahwa fasilitas pelayanan terus dikembangkan, termasuk penambahan area khusus pengambilan dokumen guna mengurai penumpukan pengunjung di satu titik.

Namun demikian, observasi lapangan yang dilakukan peneliti pada hari Senin, 12 Januari 2026, merekam kondisi bahwa pada hari-hari tertentu dengan volume pengunjung tinggi, ketersediaan kursi tunggu tidak mampu mengakomodasi seluruh pemohon, sehingga sejumlah warga terpaksa berdiri hingga ke area teras luar. Hal ini dikonfirmasi oleh Ibu Asriani (I5a), yang menyatakan bahwa ruangan terasa nyaman dan bersih, tetapi pada hari Senin dan Kamis, ketika banyak orang, tempat duduk sering tidak mencukupi. Instansi telah menyediakan spanduk dan papan pengumuman persyaratan untuk visibilitas publik. Namun, Bapak Abdul Rahim (I5b) dari wilayah pedesaan mengatakan bahwa papan petunjuk alur di depan kurang besar dan membingungkan bagi warga yang baru datang. Dalam hal infrastruktur komputasi, Ir. Abd. Rahman, M.PA (I3), Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, mengkonfirmasi bahwa beberapa komputer dan printer sudah tua dan membutuhkan perawatan lebih sering. Untuk merinci temuan pada dimensi ini, peneliti menyusun matriks data empiris sebagai berikut:

Tabel 1.
Matriks Detail Temuan Data Empiris Dimensi Bukti Fisik (Tangibles)

Indikator Observasi Fisik	Fakta Lapangan (Observasi)	Pernyataan Informan / Fakta Wawancara	Sumber Data
(1)	(2)	(3)	(4)
Kondisi Tata Udara & Kebersihan	Ruangan bebas asap rokok, lantai keramik bersih, AC beroperasi dengan suhu konstan.	"Ruangannya nyaman dan bersih..."	Observasi, I5a
Fasilitas Hiburan & Antrean	Terdapat 2 unit TV LED yang menampilkan berita, serta 1 layar monitor besar khusus untuk nomor antrean.	"Terdapat televisi informasi dan nomor antrean digital."	Observasi, I1
Ketersediaan Tempat Duduk	Tersedia sekitar 50 unit kursi tunggu stainless steel. Pada hari tertentu warga berdiri hingga ke luar pintu kaca.	"...kalau hari Senin atau Kamis, kadang kursi tunggunya kurang..."	Observasi, I5a
Tata Letak Loket Distribusi	Terdapat pemisahan loket. Loket 1-3 untuk pendaftaran, Loket 4 khusus pengambilan hasil cetakan.	"...menambah area pengambilan dokumen agar pemohon tidak menumpuk."	Observasi, I1

Media Informasi Visual	Terdapat spanduk persyaratan di dinding kanan pintu masuk, font berukuran sedang.	"...papan petunjuk alur di depan masih kurang besar dan agak membingungkan..."	Observasi, I5b
Infrastruktur Komputasi Staf	Terdapat printer dot-matrix dan beberapa PC di meja staf yang tampak menguning (indikasi usia lama).	"...ada beberapa komputer dan printer yang sudah tua sehingga butuh perawatan."	Observasi, I3

(Sumber: Hasil Olahan Data NVivo Peneliti, 2026)

Selain tabel matriks, peneliti juga menghasilkan visualisasi distribusi pengkodean menggunakan perangkat lunak NVivo yang menunjukkan bahwa dimensi bukti fisik mencatat akumulasi referensi tertinggi yakni sebanyak 72 referensi spesifik dari seluruh informan, menegaskan bahwa aspek fisik merupakan dimensi yang paling banyak disorot oleh masyarakat dalam pengalaman mereka mengakses layanan.



Gambar 1. Tree Map Distribusi Pengkodean Indikator Bukti Fisik

3.2. Dimensi Keandalan (Reliability)

Dimensi keandalan berkaitan dengan kemampuan aparatur dalam memberikan pelayanan yang akurat, konsisten, dan dapat dipercaya sesuai prosedur yang telah ditetapkan. Menurut informasi resmi instansi, diperlukan waktu satu hingga tiga hari kerja untuk menyelesaikan pencetakan Kartu Keluarga. Menurut Ir. Abd. Rahman, M.PA (I3), dokumen dapat diselesaikan dalam satu hari kerja jika jaringan dalam kondisi normal dan berkas pemohon lengkap. Pengalaman Ibu Sitti Maryam (I5c) dari Kelurahan Tanete, yang berhasil mendapatkan cetakan KK pada hari yang sama karena berkasnya telah selesai, memvalidasi pernyataan ini.

Meskipun demikian, data lapangan menunjukkan tingginya frekuensi penundaan akibat masalah sinkronisasi database. Staf Pelayanan Nurul Akbar, A.Md. (I4) menjelaskan bahwa masalah yang paling umum adalah ketidakvalidan NIK atau ketidaksesuaian data tanggal lahir di sistem pusat. Mengatasi masalah ini membutuhkan verifikasi manual silang dengan dokumen fisik warga, yang memakan waktu tambahan antara satu dan dua hari kerja. Selain anomali data, gangguan jaringan

internet dan server Kementerian Dalam Negeri di Jakarta juga merupakan faktor independen yang sangat memengaruhi kinerja operasi di wilayah tersebut. Bapak Abdul Rahim (I5b) berterima kasih kepada petugas yang langsung memberi tahu dan menjelaskan alasan penundaan tersebut di loket, tetapi ia mengalami penundaan penyelesaian dokumen karena putus jaringan dari pusat.

Tabel 2.
Matriks Detail Temuan Data Empiris Dimensi Keandalan (Reliability)

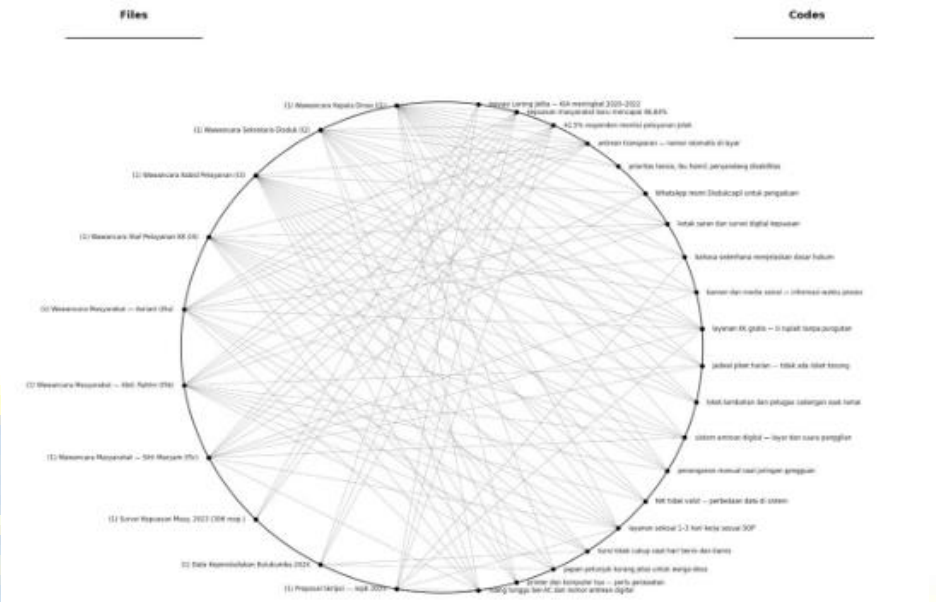
Indikator Keandalan Layanan	Deskripsi Fakta dan Angka di Lapangan	Output yang Diterima Masyarakat
(1)	(2)	(3)
Estimasi Waktu Normal	Terselesaikannya input dan cetak barcode Tanda Tangan Elektronik (TTE) pada hari yang sama (1x24 jam).	Dokumen KK fisik diserahkan seketika; pemohon sangat puas.
Estimasi Waktu Terkendala	Durasi tertunda menjadi 2 hingga 3 hari kerja.	Pemohon menerima bukti tanda terima dan diminta kembali esok hari.
Jenis Masalah Berkas Warga	1. Ketidaksesuaian nomor NIK. 2. Perbedaan huruf nama di ijazah vs sistem. 3. Dokumen fotokopi lampiran buram/tidak terbaca.	Pemohon diarahkan melengkapi berkas atau menunggu verifikasi manual silang oleh staf ahli.
Jenis Masalah Sistem Pusat	Gangguan koneksi VPN jaringan SIAK Terpusat; loading page error saat input nomor registrasi.	Penghentian sementara layanan digital; antrean beralih ke pencatatan register manual buku besar.

3.3 Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Dimensi daya tanggap berkaitan dengan kesigapan dan kecepatan aparatur dalam merespons kebutuhan serta keluhan masyarakat. Data lapangan merekam bahwa instansi memiliki strategi mobilisasi tenaga kerja taktis dalam menghadapi lonjakan volume pengunjung. Nurul Akbar, A.Md. (I4) menjelaskan bahwa seluruh pegawai saling membantu secara lintas fungsional; ketika bagian tertentu sedang luang, petugas akan keluar membantu memeriksa kelengkapan berkas awal pemohon di depan agar antrean tidak semakin panjang. Strategi *cross-functional teamwork* ini dikonfirmasi oleh Kepala Dinas (I1) yang menyatakan bahwa instruksi *standby* di titik-titik kritis selalu ditekankan pada jam-jam sibuk.

Dalam upaya membantu kelompok yang rentan, peneliti melihat bahwa beberapa pemohon yang lebih tua mengalami kebingungan dengan sistem antrean digital karena nomor yang tercetak berbeda dengan yang terlihat di layar monitor. Ibu Asriani (I5a) menilai respons petugas terhadap situasi ini sebagai positif, mengatakan bahwa petugas di depan dengan cepat mendatangi warga lanjut usia tersebut dan memberi tahu mereka dengan sopan. Selain itu, suara pemanggilan antrean diatur pada

volume yang cukup keras sehingga dapat menembus suara obrolan puluhan orang yang ada di ruang tunggu.



Gambar 2. Visualisasi Group Query Relasi Informan dengan Kode Daya Tanggap
(Sumber: Hasil Olahan Data NVivo Peneliti, 2026)

3.4. Dimensi Jaminan (*Assurance*)

Dimensi jaminan mencakup kepastian bebas pungutan liar, kepastian hukum, dan kemampuan artikulasi aparatur dalam mengedukasi warga. Temuan paling signifikan pada dimensi ini adalah tingkat konsensus 100% di antara seluruh informan masyarakat mengenai kepastian bebas biaya. Tidak ditemukan satu pun data anomali mengenai praktik pungutan tidak resmi atau percaloan di area pelayanan. Ibu Asriani (I5a), Ibu Sitti Maryam (I5c), dan Bapak Abdul Rahim (I5b) ketiganya secara independen mengonfirmasi bahwa seluruh proses pengurusan hingga cetak KK dilakukan tanpa mengeluarkan biaya sedikit pun. Temuan ini selaras dengan pernyataan Ir. Abd. Rahman, M.PA (I3) yang secara konsisten mengingatkan stafnya mengenai dasar hukum pelayanan kependudukan yang bersifat bebas biaya.

Dalam hal kompetensi komunikasi, Sekretaris Dinas, Hj. Suryani, S.Sos., M.Adm.Pem (I2), mengatakan bahwa staf harus menggunakan bahasa yang sederhana dan menghindari menggunakan terlalu banyak diksi teknis agar masyarakat desa mudah memahami kekurangan berkas. Pengalaman Bapak Abdul Rahim (I5b) menunjukkan bahwa upaya translasi regulasi ke dalam bahasa tutur lokal ini berhasil. Dia mengatakan bahwa petugas dengan sabar menjelaskan kekurangan dokumen dan alasannya, tanpa menunjukkan sikap tidak menyenangkan meskipun banyak pertanyaan diajukan.

Tabel 3.
Matriks Detail Temuan Data Empiris Dimensi Jaminan (Assurance)

Indikator Fakta Jaminan	Deskripsi Output / Realita	Kutipan Data Relevan
Praktik Pemungutan Biaya	Nihil. Rp0 untuk seluruh layanan pengurusan awal hingga cetak Kartu Keluarga selesai.	"Semuanya gratis. Saya tidak mengeluarkan uang sepeser pun..." (I5a)
Kesesuaian Informasi Publikasi	Konten banner di dinding sinkron sempurna dengan praktik di loket. Tidak ada syarat tambahan (syarat siluman) yang diminta staf.	"Informasi di spanduk sesuai dengan yang di dalam..." (I5a)
Cara Komunikasi Petugas	Menggunakan intonasi rendah, volume jelas, dan menghindari jargon teknis kependudukan saat berhadapan dengan warga pedesaan.	"Petugasnya sabar sekali menjelaskan ke saya..." (I5b)
Kredibilitas Pemecahan Masalah	Pegawai mampu memberikan solusi konkret (misal: menelepon kantor desa asal pemohon saat ada masalah berkas.	"...menjelaskan alasannya secara langsung di loket..." (I5b)

3.5. Dimensi Empati (*Empathy*)

Dimensi empati berkaitan dengan perhatian, kepedulian, serta kemampuan aparatur dalam memahami kebutuhan dan kondisi masyarakat.. Dalam hal mekanisme pengaduan, sistem umpan balik tercatat ada dalam dua bentuk: fisik melalui kotak saran; dan digital melalui survei online dan layanan WhatsApp resmi. Pengalaman Bapak Abdul Rahim (I5b), yang mengirimkan rekomendasi mengenai lamanya waktu antrean melalui kotak saran tertulis, memberikan bukti konkret responsivitas instansi terhadap masukan masyarakat. Beberapa minggu kemudian, ia menemukan bahwa sistem mesin antrean telah diperbarui, menunjukkan bahwa pimpinan instansi benar-benar membaca dan memeriksa masukan tersebut.

Dari sisi keadilan antrean, penggunaan mesin antrean elektronik menghadirkan transparansi dan keadilan distributif bagi para warga. Menurut Ibu Asriani (I5a), sistem ini mencegah penyerobotan giliran. Sebaliknya, organisasi menerapkan metode bypass atau jalur prioritas yang dirancang khusus untuk kelompok rentan. Sebagaimana dijelaskan oleh Nurul Akbar, A.Md. (I4), penyandang disabilitas langsung, ibu hamil, dan orang lanjut usia diprioritaskan tanpa mempertimbangkan nomor antrean reguler sesuai ketentuan yang berlaku. Metode afirmasi ini menunjukkan bahwa keadilan substantif dan prosedural harus seimbang dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

3.6. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan penerbitan Kartu Keluarga di Disdukcapil Kabupaten Bulukumba berada pada tingkat yang cukup baik pada kelima dimensi SERVQUAL. Dimensi jaminan, khususnya integritas bebas biaya, adalah yang paling kuat, dan dimensi keandalan adalah yang paling lemah karena instansi bergantung pada infrastruktur server nasional. Sama halnya dengan temuan penelitian Markantoni et al. (2018) bahwa kualitas pelayanan publik yang baik sangat dipengaruhi oleh kapasitas kelembagaan dan komitmen aparatur dalam menjalankan fungsinya secara konsisten. Temuan ini juga memperkuat penelitian Permatasari et al. (2021) yang menemukan bahwa transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan layanan pemerintah merupakan faktor penentu utama kepercayaan masyarakat, sebagaimana terbukti dari

konsensus 100% informan dalam penelitian ini mengenai kepastian bebas pungutan di Disdukcapil Bulukumba.

Ketergantungan terhadap server nasional sebagai hambatan struktural. Studi ini menemukan bahwa fakta bahwa Disdukcapil Kabupaten Bulukumba sangat bergantung pada server SIAK, yang merupakan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan, yang dikelola oleh Kementerian Dalam Negeri di Jakarta. Instansi daerah dianggap sebagai force majeure jika terjadi gangguan jaringan dari pusat. Ini secara langsung menghentikan semua layanan digital, memaksa petugas beralih ke pencatatan register manual di buku besar. Kondisi ini menunjukkan bahwa ada kerentanan struktural dalam struktur pemerintahan terpusat, dan pemerintah pusat harus segera memperbaikinya. Afirmasi pelayanan melalui pengembangan jalur prioritas baru. Temuan menarik yang melampaui kewajiban prosedural adalah pelaksanaan prosedur bypass bagi kelompok rentan seperti penyandang disabilitas, lansia, dan ibu hamil secara teratur di lapangan. Praktik ini menunjukkan integrasi nilai kemanusiaan ke dalam budaya organisasi Disdukcapil Bulukumba dan merupakan contoh praktik terbaik dalam penyediaan pelayanan publik yang inklusif di tingkat pemerintah daerah.

Penelitian ini berbeda dengan penelitian sebelumnya yang menemukan bahwa di beberapa daerah di Indonesia masih ada praktik pungutan tidak resmi dalam pelayanan administrasi kependudukan. Di Kabupaten Bulukumba, zonasi integritas keuangan berlaku secara absolut. Hasilnya menolak gagasan bahwa pelayanan administrasi kependudukan di daerah kabupaten masih terpengaruh oleh praktik komersialisasi layanan. Sebaliknya, mereka menegaskan bahwa sifat kepemimpinan dan budaya organisasi lokal sangat menentukan perbedaan ini. Temuan mengenai strategi *cross-functional teamwork* yang digunakan petugas saat menghadapi lonjakan pengunjung memperkuat temuan Watts et al. (2019) bahwa kapasitas adaptasi sumber daya manusia dalam organisasi publik merupakan faktor kunci dalam mempertahankan kualitas layanan di tengah tekanan operasional yang tinggi.

IV. KESIMPULAN

Penulis menyimpulkan bahwa secara keseluruhan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulukumba memiliki kualitas layanan penerbitan Kartu Keluarga yang cukup baik, tetapi belum optimal dalam setiap dimensi SERVQUAL. Dalam hal dimensi bukti fisik (tangibles), fasilitas pelayanan sudah cukup memadai, tetapi ruang tunggu pada hari-hari dengan banyak pengunjung masih terbatas. Pada dimensi keandalan (reliabilitas), pelayanan telah dilakukan sesuai prosedur, tetapi ada keterlambatan dalam penyelesaian dokumen karena masalah sistem server nasional dan masalah data kependudukan. Pada dimensi daya tanggap (responsiveness), petugas dinilai cukup tanggap dalam melayani masyarakat; namun, ketika banyak pengunjung datang, kecepatan respons belum sepenuhnya stabil. Pada dimensi jaminan (*assurance*), pelayanan menunjukkan capaian terbaik terutama pada transparansi biaya yang bersifat Rp0 secara absolut, meskipun kepastian waktu penyelesaian dokumen masih perlu ditingkatkan. Pada dimensi empati (*empathy*), petugas telah menunjukkan sikap ramah dan perhatian serta menerapkan jalur prioritas bagi kelompok rentan, namun pelayanan yang bersifat personal belum sepenuhnya optimal pada kondisi pelayanan padat.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang harus diakui. Pertama, karena penelitian hanya terfokus pada satu instansi di satu kabupaten dan hanya melibatkan tujuh informan, perspektif masyarakat pengguna layanan tidak lengkap. Kedua, karena penelitian dilakukan dalam satu periode waktu tertentu, tidak mungkin untuk melihat dinamika kualitas layanan secara keseluruhan, termasuk variasi yang mungkin terjadi selama periode waktu yang berbeda dari beban layanan.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Penelitian selanjutnya disarankan untuk menggunakan metode campuran dengan melibatkan jumlah responden yang lebih besar. Penelitian komparatif antara Disdukcapil di berbagai kabupaten atau kota di Sulawesi Selatan juga diperlukan. Dalam konteks kebijakan reformasi birokrasi digital nasional, penelitian khusus tentang dampak ketergantungan terhadap server SIAK terpusat terhadap kualitas layanan daerah sangat penting dan relevan.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulukumba beserta seluruh jajarannya yang telah memberikan kesempatan, keterbukaan akses data, dan kemudahan selama pelaksanaan penelitian ini. Terima kasih pula kepada seluruh informan, baik unsur aparatur birokrasi maupun masyarakat pengguna layanan, yang telah bersedia meluangkan waktu dan berbagi pengalaman sehingga penelitian ini dapat terlaksana dengan baik.

VI. DAFTAR PUSTAKA

Badan Pusat Statistik Kabupaten Bulukumba. (2025). *Data kependudukan Kabupaten Bulukumba tahun 2024*. BPS Kabupaten Bulukumba.

Bulukumba, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten. (2023). *Survei kepuasan masyarakat online Disdukcapil Kabupaten Bulukumba*. Disdukcapil Kabupaten Bulukumba.

Carrillat, F. A., Jaramillo, F., & Mulki, J. P. (2007). The validity of the SERVQUAL and SERVPERF scales: A meta-analytic view of 17 years of research across five continents. *International Journal of Service Industry Management, 18*(5), 472–490. https://doi.org/10.1108/09564230710826250

Frederickson, H. G. (2005). The state of social equity in American public administration. *Public Administration Review, 64*(5), 678–689. https://doi.org/10.1111/j.1540-6210.2005.00493.x

Grönroos, C. (2007). *Service management and marketing: Customer management in service competition* (3rd ed.). Wiley.

Hardiyansyah. (2011). *Kualitas pelayanan publik: Konsep, dimensi, indikator, dan implementasinya*. Gava Media.

Hardiansyah. (2018). *Kualitas pelayanan publik* (Edisi Revisi). RajaGrafindo Persada.

Labolo, M. (2022). *Memahami ilmu pemerintahan* (Ed. Revisi). RajaGrafindo Persada.

Moenir, H. A. S. (2010). *Manajemen pelayanan umum di Indonesia*. Bumi Aksara.

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.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing, 64*(1), 12–40.

Rowa, H. (2021). *Organisasi pemerintahan dalam teori dan praktik*. IPDN Press.

Simangunsong, F. (2017). Metodologi Penelitian Pemerintahan. Sinambela, L. P. (2006). Reformasi pelayanan publik: Teori, kebijakan,

Sinambela, L. P. (2006). *Reformasi pelayanan publik: Teori, kebijakan, dan implementasi*. Bumi Aksara.

Sugiyono. (2018). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

Supriatna, D., Madjid, U., & Ismail. (2025). *Sistem pemerintahan Indonesia*. Alqaprint Jatinangor.

Tasrif, T. (2016). Kualitas pelayanan pengurusan Kartu Keluarga Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu. *Katalogis*, *4*(9), 168–177.

Tuti, N. W. (2024). Analisis kualitas pelayanan pada bidang kependudukan di Kantor Kepala Desa Jubung Kecamatan Sukorambi Kabupaten Jember. *Majalah Ilmiah Cahaya Ilmu*, *6*(1), 67–82. https://doi.org/10.37849/mici.v6i1.410

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. https://peraturan.bpk.go.id/Details/40202/uu-no-23-tahun-2006

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Wasistiono, S., & Rohmadin, S. (2023). *Teori organisasi pemerintahan daerah*. Bumi Aksara.

Wirtz, J., & Lovelock, C. (2021). Services marketing: People, technology, strategy (9th ed.). *World Scientific Publishing*. https://doi.org/10.1142/12174

Yuliati. (2020). Analisis kualitas pelayanan publik pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kabupaten Pelalawan. *Jurnal Niara*, *13*(1), 220–229.

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm* (7th ed.). McGraw-Hill Education.