

KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN (KARTU KELUARGA) DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BALANGAN

Muhammad Ryan Hidayat¹, Djayeng Turano Gunade², Fakhri³

Program Studi Administrasi Publik
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai
Email : muhryanhidayat@gmail.com

ABSTRAK

Pelayanan administrasi kependudukan yang berkualitas merupakan hak dasar masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan pembuatan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Balangan. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan bervariasi pada setiap dimensi. Aspek Bukti Fisik (Tangibles) dan Empati (Empathy) dinilai baik, didukung oleh fasilitas yang memadai serta sikap petugas yang ramah terhadap kelompok rentan. Namun, dimensi Keandalan (Reliability), Daya Tanggap (Responsiveness), dan Jaminan (Assurance) masih belum optimal. Kendala utama yang ditemukan meliputi ketidakstabilan jaringan internet yang menyebabkan ketidakpastian waktu penyelesaian, keterbatasan jumlah personel yang memicu lambatnya respons dan kesalahan data, serta adanya temuan inkonsistensi prosedur berupa praktik titip berkas. Disimpulkan bahwa Disdukcapil Balangan perlu melakukan perbaikan infrastruktur jaringan, penambahan sumber daya manusia, serta penegakan disiplin prosedur yang tegas untuk mewujudkan pelayanan yang efektif, efisien, dan berkeadilan.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan, Kartu Keluarga, Disdukcapil Balangan, SERVQUAL.

ABSTRACT

Quality population administration services are a basic right of the community. This study aims to analyze the quality of Family Card (Kartu Keluarga) services at the Department of Population and Civil Registration (Disdukcapil) of Balangan Regency. This research uses a descriptive qualitative method with data collection techniques through observation, interviews, and documentation. The results indicate that service quality varies across dimensions. Aspects of Tangibles and Empathy are considered good, supported by adequate facilities and friendly staff behavior toward vulnerable groups. However, the dimensions of Reliability, Responsiveness, and Assurance are still not optimal. The main obstacles identified include internet network instability which causes uncertainty in document completion time, a shortage of personnel leading to slow responses and data entry errors, and findings of procedural inconsistencies in the form of unauthorized file entrustment (titip berkas). It is concluded that Disdukcapil Balangan needs to improve network infrastructure, add human resources, and enforce strict procedural discipline to realize effective, efficient, and fair services.

Keywords: Public Service, Service Quality, Family Card, Disdukcapil Balangan, SERVQUAL.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan tanggung jawab utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dasar masyarakat. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, pelayanan publik didefinisikan sebagai kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif. Menurut Hardiyansyah, pelayanan publik adalah pemberian jasa oleh penyelenggara negara kepada masyarakat yang mempunyai kepentingan sesuai aturan yang ditetapkan (Hardiyansyah, 2018). Dalam konteks ini, Kurniawan mengkategorikan pelayanan publik menjadi tiga jenis, yaitu pelayanan barang, jasa, dan administratif (Kurniawan, 2017). Pelayanan administratif, seperti pembuatan Kartu Keluarga (KK), menjadi fokus vital karena dokumen kependudukan merupakan alat bukti autentik yang memiliki kekuatan hukum sesuai Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan (Anonim, 2013).

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Balangan sebagai instansi pelaksana di daerah dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Namun, fenomena di lapangan menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan dan kenyataan. Berdasarkan observasi awal, ditemukan permasalahan seperti keterlambatan penerbitan KK yang memakan waktu hingga 3 hari dari standar 1 jam, serta kurangnya ketelitian petugas yang menyebabkan kesalahan data. Kondisi ini bertentangan dengan prinsip pelayanan publik yang dikemukakan Hardiyansyah yang meliputi transparansi, akuntabilitas, partisipasi, kesetaraan, efisiensi, dan responsivitas (Hardiyansyah, 2018).

Kualitas pelayanan (*service quality*) itu sendiri, menurut Chandra *et al.* adalah sejauh mana layanan mampu memenuhi atau melampaui ekspektasi pengguna (Chandra, Chandra and Hafni, 2020). Kualitas ini diukur melalui lima dimensi utama (SERVQUAL): bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Ketika kelima dimensi ini tidak terpenuhi, kepuasan masyarakat sebagai indikator keberhasilan pelayanan akan terganggu.

Beberapa penelitian terdahulu telah mengkaji isu serupa dengan hasil yang beragam. Penelitian Ferry Setiawan di Disdukcapil Kabupaten Barito Selatan menemukan bahwa aspek *tangibles*, *reliability*, dan *responsiveness* sudah sangat baik, namun aspek *empathy* masih rendah akibat kurangnya komunikasi interpersonal petugas (Setiawan, 2022). Sementara itu, penelitian Uzlifah Andi Nanggung dkk. di Disdukcapil Kabupaten Sinjai menunjukkan kinerja pelayanan yang baik dalam kecepatan dan ketepatan data, namun terkendala pada sistem antrean dan fasilitas pendukung (Nanggung, Ismail and Juharni, 2021).

Meskipun penelitian-penelitian tersebut relevan, terdapat perbedaan fokus dan konteks dengan penelitian ini. Penelitian Setiawan belum mendalami kesenjangan antara persepsi dan ekspektasi pengguna secara spesifik, sedangkan penelitian Nanggung dkk. lebih fokus pada kinerja aparatur dan proses administratif. Penelitian ini hadir untuk mengisi celah tersebut dengan berfokus pada analisis Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga di Disdukcapil Kabupaten Balangan menggunakan dimensi SERVQUAL, dengan menekankan pada penggalan persepsi masyarakat terhadap realitas layanan yang mereka terima dibandingkan dengan harapan mereka. Tujuan akhirnya adalah memberikan rekomendasi praktis untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan kepercayaan publik di Kabupaten Balangan.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif untuk mendapatkan gambaran mendalam mengenai persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan

pembuatan dokumen kependudukan, khususnya Kartu Keluarga. Lokasi penelitian bertempat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Balangan yang berlokasi di Jalan Ahmad Yani Km. 4, Kecamatan Paringin Selatan. Pemilihan pendekatan kualitatif didasarkan pada tujuan penelitian untuk memahami makna dan pengalaman subjek penelitian secara alamiah tanpa mengutamakan generalisasi statistik (Sugiyono, 2019). Fokus penelitian didasarkan pada lima dimensi kualitas pelayanan (SERVQUAL) yaitu bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) (Chandra, Chandra and Hafni, 2020).

Sumber data terbagi menjadi data primer dan sekunder. Penentuan informan dilakukan menggunakan teknik snowball sampling hingga data dianggap jenuh. Total informan dalam penelitian ini berjumlah 11 orang, yang terdiri dari unsur internal birokrasi dan eksternal (masyarakat). Unsur internal meliputi 1 orang Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, 4 orang Staf Pelayanan Administrasi Kartu Keluarga, dan 1 orang Pengadministrasian Perkantoran. Sedangkan unsur eksternal terdiri dari 5 orang masyarakat penerima layanan yang dipilih berdasarkan pengalaman langsung mengurus dokumen di lokasi penelitian.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui tiga cara, yaitu: (1) Observasi, dimana peneliti mengamati langsung situasi pelayanan, perilaku petugas, serta sarana prasarana di ruang pelayanan; (2) Wawancara Semi-Terstruktur, yang dilakukan kepada informan kunci untuk menggali informasi mendalam terkait indikator kualitas pelayanan; dan (3) Dokumentasi, berupa pengumpulan arsip, foto kegiatan, dan data pendukung lainnya.

Teknik analisis data mengacu pada model interaktif yang meliputi tiga tahapan: kondensasi data (*data condensation*), penyajian data (*data display*), dan penarikan kesimpulan (*conclusion drawing/verification*) (Miles, Huberman and Saldana, 2014). Untuk menjamin keabsahan data, peneliti melakukan uji kredibilitas melalui perpanjangan keikutsertaan, ketekunan pengamatan, triangulasi sumber dan metode, serta member check guna memastikan interpretasi peneliti sesuai dengan maksud informan.

PEMBAHASAN

Kualitas Pelayanan Pembuatan (Kartu Keluarga) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan

1. Tangibles (Sarana dan Prasarana)

a. Sarana Fisik Perkantoran

Bukti fisik atau tangibles merupakan dimensi kualitas pelayanan yang berkaitan dengan penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan media komunikasi. Aspek ini menjadi impresi pertama masyarakat terhadap kapabilitas penyedia layanan. Jika dimensi ini dirasakan baik oleh pengguna layanan, maka persepsi terhadap kualitas pelayanan secara keseluruhan akan meningkat.

Berdasarkan hasil observasi dan dokumentasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan, kondisi sarana fisik perkantoran secara umum dinilai sudah baik dan memadai. Hal ini ditunjukkan dengan ketersediaan fasilitas penunjang kenyamanan seperti pendingin ruangan (AC), televisi, serta fasilitas prioritas berupa kursi tunggu khusus disabilitas, lansia, ruang ibu menyusui, dan area bermain anak. Ketersediaan fasilitas-fasilitas ini menunjukkan upaya instansi dalam menciptakan suasana pelayanan yang humanis dan inklusif bagi semua kalangan masyarakat.

Temuan tersebut sejalan dengan hasil wawancara yang menunjukkan bahwa pegawai telah berupaya memberikan fasilitas nyaman mungkin di ruang tunggu pelayanan.

Namun, terdapat kendala signifikan terkait kapasitas ruang. Meskipun jenis fasilitas sudah lengkap, volume ruang pelayanan yang terbatas tidak sebanding dengan tingginya animo masyarakat yang datang mengurus dokumen (seperti Akta, KTP, dan Kartu Keluarga). Akibatnya, pada jam-jam sibuk, kursi tunggu sering kali penuh sehingga sebagian masyarakat terpaksa mengantre dengan berdiri atau menunggu di luar ruangan.

Kondisi ini dapat dianalisis menggunakan teori kualitas pelayanan dari Chandra, T., Chandra, S., & Hafni, L. (2020), yang menyatakan bahwa sarana fisik adalah indikator vital yang mencerminkan keseriusan dan profesionalisme instansi. Dalam konteks Disdukcapil Balangan, indikator kelengkapan sarana telah memenuhi standar tangibles untuk menunjang kenyamanan. Namun, aspek tata ruang dan kapasitas masih perlu optimalisasi agar “kenyamanan” yang dimaksud dalam teori tersebut dapat dirasakan secara merata oleh seluruh pengunjung, bukan hanya mereka yang mendapatkan tempat duduk. Dengan demikian, meskipun secara kualitatif fasilitas dinilai “baik” karena kelengkapannya, aspek daya tampung masih menjadi catatan evaluasi dalam dimensi bukti fisik ini.

b. Komputerisasi Administrasi

Selain fasilitas fisik ruang tunggu, dimensi tangibles juga mencakup ketersediaan dan kualitas teknologi pendukung, yaitu komputerisasi administrasi. Dalam era digital, infrastruktur teknologi menjadi tulang punggung pelayanan publik, khususnya dalam penerbitan dokumen kependudukan yang berbasis data.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, diketahui bahwa fasilitas kerja di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan, khususnya terkait perangkat komputer, dinilai sudah baik dan memadai. Hal ini terlihat dari ketersediaan unit komputer yang mencukupi bagi petugas untuk melayani masyarakat. Lebih lanjut, pemanfaatan teknologi melalui penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) telah berjalan dengan baik. Sistem ini terintegrasi dan menjadi sarana utama dalam menunjang kecepatan serta ketepatan proses administrasi pembuatan maupun perbaikan Kartu Keluarga.

Data dokumentasi inventaris tahun 2025 turut memperkuat temuan ini, di mana kondisi perangkat keras (hardware) dan perangkat lunak (software) yang digunakan petugas berada dalam keadaan baik dan layak pakai. Kesiapan infrastruktur teknologi ini menunjukkan bahwa secara teknis, Disdukcapil Balangan memiliki kapasitas yang mumpuni untuk menyelenggarakan pelayanan administrasi kependudukan yang modern.

Temuan ini sejalan dengan pandangan Chandra, T., Chandra, S., & Hafni, L. (2020), yang menegaskan bahwa komputerisasi administrasi merupakan indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan dari aspek bukti fisik. Ketersediaan fasilitas komputerisasi yang mumpuni tidak hanya memperlancar operasional, tetapi juga mencerminkan keseriusan dan profesionalisme instansi pemerintah di mata publik. Dengan demikian, dari sisi infrastruktur teknologi (komputerisasi), Disdukcapil Kabupaten Balangan telah memenuhi standar kualitas pelayanan yang diharapkan masyarakat.

2. Reliability (Kehandalan)

a. Kemampuan pelayanan yang terpercaya

Dimensi keandalan (reliability) mengukur kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Dalam konteks administrasi kependudukan, keandalan tercermin dari ketelitian data yang dihasilkan dan kepastian waktu penyelesaian dokumen.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, diketahui bahwa pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan telah berupaya melayani berbagai keluhan masyarakat secara maksimal. Namun, fakta di lapangan menunjukkan bahwa kualitas keandalan masih tergolong kurang baik. Masih sering ditemukan kesalahan data pada produk Kartu Keluarga (KK) yang diterbitkan, sehingga masyarakat harus mengajukan perbaikan ulang. Akar permasalahan ini teridentifikasi berasal dari faktor kelelahan dan kurangnya ketelitian petugas akibat tingginya volume masyarakat yang datang setiap harinya. Beban kerja yang berlebih membuat petugas kewalahan, yang pada akhirnya memicu terjadinya human error dalam input data.

Selain masalah akurasi data, keandalan pelayanan juga terganggu oleh ketidakpastian waktu. Peneliti menemukan bahwa tidak ada kepastian waktu penyelesaian dokumen yang dapat dipegang oleh masyarakat. Hal ini sering kali disebabkan oleh kendala teknis, seperti ketidakstabilan jaringan sistem yang menghambat proses verifikasi dan pencetakan dokumen. Akibatnya, janji layanan yang cepat dan tepat waktu sulit direalisasikan.

Kondisi ini tidak sesuai dengan teori kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Chandra, T., Chandra, S., & Hafni, L. (2020). Teori tersebut menegaskan bahwa indikator keandalan menuntut instansi untuk mampu bekerja secara memuaskan pada waktu dan kondisi tertentu, serta menjalankan prosedur secara seragam dan konsisten. Realitas di Disdukcapil Balangan menunjukkan adanya inkonsistensi prosedur dan hasil layanan (akurasi), yang berdampak pada menurunnya kepercayaan publik. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi mendalam terkait rasio jumlah petugas dengan beban kerja serta stabilitas infrastruktur jaringan agar pelayanan dapat berjalan efisien, stabil, dan terpercaya sesuai standar keandalan.

b. Keandalan dalam melaksanakan tugas pelayanan

Selain masalah kepastian waktu, aspek keandalan dalam teknis pelaksanaan tugas oleh petugas juga menjadi sorotan utama. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, ditemukan bahwa kompetensi petugas dalam memproses dokumen Kartu Keluarga (KK) belum sepenuhnya optimal. Masih sering terjadi kesalahan fatal di mana data masyarakat yang semula sudah benar justru berubah menjadi salah setelah diproses. Hal ini mengharuskan dilakukannya pemrosesan ulang yang membuang waktu dan tenaga, baik bagi petugas maupun masyarakat.

Dari hasil observasi mendalam, teridentifikasi bahwa salah satu faktor penyebab rendahnya akurasi ini adalah adanya sejumlah pegawai baru yang belum memiliki kompetensi yang memadai atau belum beradaptasi penuh dengan sistem kerja yang ada. Kurangnya pengalaman dan penguasaan teknis ini berdampak langsung pada ketelitian kerja (accuracy), sehingga frekuensi kesalahan input data menjadi cukup tinggi.

Temuan ini menunjukkan kesenjangan dengan teori kualitas pelayanan menurut Chandra, T., Chandra, S., & Hafni, L. (2020), yang menekankan bahwa pelayanan yang andal haruslah akurat dan terpercaya guna membangun sikap simpatik dan kepuasan masyarakat. Ketika akurasi rendah, kepercayaan publik terhadap integritas data pemerintah akan menurun. Oleh karena itu, diperlukan langkah konkret berupa peningkatan pengawasan prosedur dan pelatihan intensif bagi pegawai—khususnya pegawai baru—agar standar keandalan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan dapat tercapai secara efisien dan konsisten.

3. Responsivenes (Tanggapan)

a. Pelayanan yang cepat dan tepat

Daya tanggap berkaitan dengan kesigapan petugas dalam membantu masyarakat dan memberikan pelayanan yang cepat. Berdasarkan hasil penelitian, indikator pelayanan cepat dan tepat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan masih dinilai kurang baik. Data wawancara mengungkapkan keluhan masyarakat mengenai durasi pemrosesan dokumen yang berlarut-larut, bahkan sering kali memakan waktu hingga berjam-jam untuk satu urusan administrasi.

Selain masalah durasi, hasil observasi juga menyoroti adanya ketidaktepatan dalam penyampaian informasi. Sering kali petugas memberikan informasi yang kurang lengkap terkait persyaratan perbaikan Kartu Keluarga. Akibatnya, masyarakat harus bolak-balik melengkapi berkas, yang semakin memperlambat proses pelayanan. Situasi diperburuk oleh faktor teknis berupa instabilitas jaringan. Ketika gangguan jaringan terjadi, petugas tidak dapat memberikan jaminan atau estimasi waktu penyelesaian yang pasti. Masyarakat hanya diminta menunggu tanpa kejelasan, yang menimbulkan ketidakpastian dan ketidakpuasan.

Kondisi faktual ini belum selaras dengan teori kualitas pelayanan dari Chandra, T., Chandra, S., & Hafni, L. (2020), yang menyatakan bahwa salah satu tolak ukur utama pelayanan publik adalah kemampuan memberikan layanan yang cepat dan tepat. “Cepat” berarti sesuai target waktu yang wajar, dan “tepat” berarti akurat dalam proses maupun informasinya. Ketiadaan kepastian waktu dan ketidaklengkapan informasi yang terjadi di lapangan menunjukkan bahwa dimensi daya tanggap belum terpenuhi secara optimal. Oleh karena itu, diperlukan perbaikan konsistensi waktu pelayanan dan standarisasi penyampaian informasi persyaratan agar masyarakat memperoleh hak layanannya secara memuaskan.

b. Ketanggapan terhadap keinginan konsumen (masyarakat)

Selain kecepatan, aspek penting lainnya dalam daya tanggap adalah kemampuan petugas merespons kebutuhan spesifik dan memberikan informasi yang jelas kepada masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara, ditemukan bahwa ketanggapan petugas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan dinilai masih kurang baik, khususnya dalam memberikan penjelasan informatif terkait prosedur pembuatan Kartu Keluarga. Masyarakat sering kali merasa informasi yang diterima kurang mendetail sehingga menimbulkan kebingungan.

Hasil observasi mempertegas temuan ini dengan mengidentifikasi akar permasalahannya. Ketidakresponsifan petugas bukan disebabkan oleh ketidakmauan, melainkan karena tingginya beban kerja di bagian front office. Petugas terlihat sangat sibuk melayani antrean yang panjang dan padat, sehingga waktu interaksi untuk memberikan penjelasan mendalam kepada setiap pemohon menjadi sangat terbatas. Akibatnya, respons yang diberikan cenderung singkat dan terburu-buru, yang berdampak pada kurangnya kejelasan informasi yang diterima masyarakat.

Situasi ini belum sesuai dengan indikator kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Chandra, T., Chandra, S., & Hafni, L. (2020), yang mensyaratkan adanya kemampuan penyedia layanan untuk merespons kebutuhan dan keluhan masyarakat dengan cepat dan tepat sebagai wujud pelayanan terbaik. Kesibukan petugas yang menghambat arus informasi menunjukkan adanya hambatan dalam komunikasi layanan. Oleh karena itu, diperlukan strategi peningkatan komunikasi, penyediaan akses informasi SOP yang lebih

mudah dijangkau (misalnya melalui media visual di ruang tunggu), serta evaluasi beban kerja petugas agar tanggapan aktif terhadap kebutuhan masyarakat dapat tetap terjaga meskipun dalam kondisi antrean padat.

4. Assurance (Jaminan)

a. Ketepatan waktu yang dijanjikan

Indikator ketepatan waktu merupakan bagian krusial dari dimensi jaminan (assurance) yang memberikan rasa percaya kepada pengguna layanan. Berdasarkan hasil penelitian, aspek ini masih dinilai kurang baik dan menghadapi tantangan teknis yang signifikan. Data wawancara mengungkapkan fakta menarik bahwa pelayanan via daring (online), yang semestinya menawarkan efisiensi, justru dirasakan memiliki proses yang lebih lama dan minim kepastian dibandingkan dengan pengurusan secara langsung (tatap muka) ke kantor dinas.

Hasil observasi mengonfirmasi bahwa kendala utama yang menghambat jaminan ketepatan waktu adalah instabilitas koneksi jaringan internet. Ketergantungan sistem pelayanan pada infrastruktur jaringan membuat proses penyelesaian dokumen Kartu Keluarga menjadi sangat fluktuatif. Meskipun secara teknis petugas memiliki kompetensi untuk menyelesaikan dokumen dalam satu hari (one day service) apabila kondisi jaringan stabil, namun seringnya terjadi gangguan tanpa estimasi waktu pemulihan yang jelas menyebabkan jaminan waktu tersebut gugur. Akibatnya, masyarakat tidak mendapatkan kepastian kapan dokumen mereka dapat selesai dan diambil.

Realitas ini bertolak belakang dengan teori kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Chandra, T., Chandra, S., & Hafni, L. (2020), yang menyatakan bahwa kepastian waktu dan kejelasan prosedur merupakan elemen fundamental dalam membangun rasa percaya masyarakat. Teori tersebut menegaskan bahwa penyedia layanan harus mampu memberikan jaminan pelayanan yang cepat, tepat, dan tanggap. Ketiadaan kepastian akibat gangguan jaringan ini secara langsung menggerus kepercayaan publik terhadap jaminan pelayanan yang diberikan oleh Disdukcapil. Oleh karena itu, penguatan infrastruktur jaringan internet menjadi syarat mutlak agar jaminan ketepatan waktu tidak hanya sekadar janji, melainkan dapat direalisasikan secara konsisten.

c. Keramahan dan sopan santun

Aspek humanis dalam pelayanan publik tercermin melalui sikap keramahan dan sopan santun petugas. Berbeda dengan kendala teknis pada indikator ketepatan waktu, hasil penelitian pada indikator perilaku petugas ini menunjukkan kualitas yang sangat baik. Berdasarkan observasi di lapangan, budaya pelayanan yang ramah terlihat diterapkan secara berjenjang mulai dari lini terdepan. Petugas keamanan (Satpam) bertindak proaktif menyapa masyarakat yang baru datang, menanyakan keperluan pengurusan berkas, dan mengarahkan masyarakat ke antrean yang sesuai.

Sikap positif ini berlanjut hingga ke meja pelayanan. Petugas loket terlihat menyambut masyarakat dengan senyuman dan mendengarkan keluhan atau kebutuhan pengurusan Kartu Keluarga dengan penuh perhatian. Hasil wawancara memperkuat temuan ini, di mana masyarakat menilai kompetensi interpersonal petugas sudah baik dalam memberikan rasa nyaman saat berinteraksi.

Temuan ini selaras dengan teori Chandra, T., Chandra, S., & Hafni, L. (2020), yang menekankan bahwa perhatian dan keramahan petugas merupakan faktor fundamental dalam membangun kepercayaan (trust) dan kepuasan publik. Sikap santun dan kompeten yang ditunjukkan petugas menjadi modal sosial yang penting bagi Disdukcapil Kabupaten

Balangan. Hal ini membuktikan bahwa meskipun terdapat kendala teknis (jaringan), aspek humanis petugas mampu memberikan nilai positif tersendiri dalam menjaga citra instansi di mata masyarakat.

5. Empathy (Empati)

a. Sikap tegas

Dimensi empati dalam pelayanan publik tidak hanya dimaknai sebagai kepedulian emosional, tetapi juga mencakup sikap tegas (*firmness*) dalam menjalankan aturan demi terciptanya rasa keadilan bagi seluruh pengguna layanan. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, secara umum petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan dinilai telah menunjukkan sikap tegas yang cukup baik. Ketegasan ini diterapkan dalam upaya menjaga kedisiplinan prosedur, di mana masyarakat diminta mematuhi persyaratan dan mekanisme yang berlaku agar kredibilitas pelayanan tetap terjaga. Dalam antrean resmi di ruang pelayanan, tidak ditemukan adanya praktik diskriminasi; semua masyarakat diperlakukan sama sesuai nomor urut antrean.

Namun, penelitian ini mengungkap adanya fenomena yang kontradiktif di luar mekanisme resmi tersebut. Berdasarkan penelusuran data di lapangan, ditemukan indikasi praktik “titip berkas” yang melibatkan oknum tertentu. Praktik ini memungkinkan berkas permohonan diproses tanpa melalui antrean resmi, yang biasanya dilakukan di luar lingkungan dinas. Hal ini mencederai prinsip keadilan layanan, di mana masyarakat yang patuh mengantre justru tersalip oleh mereka yang menggunakan jalur non-prosedural tersebut.

Temuan ini menunjukkan adanya inkonsistensi terhadap teori kualitas pelayanan menurut Chandra, T., Chandra, S., & Hafni, L. (2020). Teori tersebut menegaskan bahwa sikap tegas dan penuh perhatian merupakan bentuk empati yang bertujuan memberikan kepuasan publik. Empati yang sejati dalam pelayanan publik mengharuskan adanya perlakuan yang adil (*fairness*) dan tegas menolak segala bentuk keistimewaan tak berdasar. Adanya celah “titip berkas” ini menandakan bahwa aspek ketegasan belum diterapkan secara menyeluruh dan masih tebang pilih, yang berpotensi menimbulkan kecemburuan sosial dan menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap integritas pelayanan.

b. Kelayakan disabilitas

Indikator terakhir dari dimensi empati adalah kemampuan memberikan perhatian khusus kepada kelompok rentan atau masyarakat yang memiliki keterbatasan fisik. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, ditemukan bahwa pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan telah menunjukkan kualitas yang baik dalam aspek ini. Petugas pelayanan menunjukkan tingkat kesabaran dan keahlian interpersonal yang mumpuni saat melayani masyarakat berkebutuhan khusus dalam proses pembuatan atau perbaikan Kartu Keluarga.

Sikap sopan santun dan atensi personal yang ditunjukkan petugas menjadi nilai tambah yang signifikan. Petugas tidak hanya bekerja secara administratif, tetapi juga memastikan bahwa masyarakat yang memiliki keterbatasan merasa terbantu dan dimudahkan dalam prosesnya. Hal ini terlihat dari respons petugas yang sigap memberikan bantuan teknis maupun non-teknis kepada mereka yang membutuhkan pendampingan ekstra.

Temuan ini sejalan dengan teori Chandra, T., Chandra, S., & Hafni, L. (2020), yang mendefinisikan empati sebagai kemampuan penyedia layanan dalam memberikan perhatian pribadi dan memahami kebutuhan spesifik pengguna jasa. Pelayanan yang

disertai sentuhan manusiawi (human touch) dan empati seperti ini terbukti mampu menciptakan rasa nyaman, perasaan dihargai, serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap instansi, meskipun terdapat kendala teknis pada aspek lain.

Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan publik tidak berdiri sendiri, melainkan dipengaruhi oleh berbagai faktor dinamis yang terjadi di lapangan. Berdasarkan hasil penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan, teridentifikasi faktor penghambat utama yang bersumber dari aspek sumber daya manusia dan teknis. Pertama, keterbatasan jumlah personel pelayanan menjadi kendala signifikan, di mana petugas front office hanya berjumlah 3 orang dan petugas pengolah data sebanyak 2 orang. Jumlah yang tidak proporsional ini menyebabkan beban kerja berlebih (overload) yang berdampak pada penurunan responsivitas dan minimnya pendampingan pengisian formulir bagi masyarakat. Kedua, instabilitas jaringan internet menjadi faktor teknis krusial mengingat sistem penerbitan Kartu Keluarga kini menggunakan Tanda Tangan Elektronik (barcode) yang bergantung pada koneksi terpusat. Gangguan jaringan ini menyebabkan proses yang seharusnya selesai dalam waktu 1 jam sering kali tertunda hingga 3 hari, sehingga mencederai prinsip kepastian layanan.

Di sisi lain, terdapat faktor-faktor pendukung yang mampu menjaga kualitas pelayanan tetap positif pada aspek tertentu. Faktor pertama adalah ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai berkat alokasi anggaran yang tepat, seperti ruang tunggu berfasilitas lengkap (AC, TV), area khusus bagi kelompok rentan, serta dukungan teknologi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAD) yang menunjang efisiensi kerja. Faktor kedua adalah adanya dorongan dan pengawasan aktif dari pimpinan yang sentral dalam membentuk budaya kerja ramah dan sopan. Melalui arahan rutin, pimpinan memastikan kompetensi petugas dan sikap humanis terjaga, sehingga dimensi jaminan (assurance) dan empati (empathy) tetap dinilai baik oleh masyarakat meskipun terdapat kendala teknis di aspek lainnya.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pembuatan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan belum sepenuhnya optimal dan menunjukkan kualitas yang tidak merata pada setiap dimensinya. Dimensi bukti fisik (tangibles) dan empati (empathy) dinilai sudah baik, ditunjukkan dengan ketersediaan fasilitas ruang tunggu yang nyaman dan inklusif serta sikap petugas yang ramah, sopan, dan penuh perhatian terhadap kelompok rentan. Sebaliknya, dimensi keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), dan jaminan waktu (assurance) masih tergolong kurang baik akibat seringnya terjadi ketidakpastian waktu penyelesaian dokumen, kesalahan input data (human error), serta lambatnya respons pelayanan di tengah antrean padat. Kendala utama yang menghambat kualitas pelayanan tersebut bersumber dari keterbatasan sumber daya manusia khususnya ketimpangan jumlah personel front office dengan volume permohonan serta faktor teknis berupa instabilitas jaringan internet yang mengganggu proses validasi Tanda Tangan Elektronik. Meskipun pelayanan didukung oleh anggaran fasilitas yang memadai dan peran aktif pimpinan dalam pembinaan mentalitas petugas, masih ditemukan adanya celah inkonsistensi prosedur berupa indikasi praktik “titip berkas” oleh oknum tertentu. Hal ini mencederai prinsip keadilan layanan bagi masyarakat yang telah patuh mengikuti prosedur antrean resmi.

Mengacu pada simpulan tersebut, penulis memberikan beberapa rekomendasi untuk peningkatan kualitas pelayanan ke depan. Pertama, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan perlu memprioritaskan peremajaan atau stabilisasi infrastruktur jaringan

internet guna menjamin kepastian waktu layanan (one day service) dapat terealisasi tanpa kendala teknis. Kedua, diperlukan adanya penambahan personel di bagian pelayanan dan pengolahan data berdasarkan analisis beban kerja untuk mengurai antrean panjang dan meminimalkan risiko kesalahan input data akibat kelelahan petugas. Ketiga, pimpinan diharapkan dapat memperketat pengawasan dan menegakkan disiplin prosedur secara tegas untuk menghapuskan segala bentuk praktik non-prosedural atau percaloan demi terciptanya pelayanan yang transparan, adil, dan tidak diskriminatif. Terakhir, optimalisasi sosialisasi persyaratan melalui media informasi yang jelas di ruang tunggu sangat diperlukan agar masyarakat dapat mempersiapkan berkas dengan lengkap, sehingga proses pelayanan menjadi lebih efisien.

DAFTAR PUSTAKA

- Anonim (2013) *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan*.
- Chandra, T., Chandra, S. and Hafni, L. (2020) *Service Quality, Consumer Satisfaction dan Consumer Loyalty: Tinjauan Teoritis*. Pekanbaru: Zanafra Publishing.
- Hardiansyah (2018) *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya Edisi Revisi*. Yogyakarta: Gava Media.
- Kurniawan, A. (2017) *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan.
- Miles, M.B., Huberman, A.M. and Saldana, J. (2014) *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*. 3rd edn. Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.
- Nanggung, U.A., Ismail, I. and Juharni (2021) 'Kinerja Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai (Studi Kasus pada Pelayanan Kartu Keluarga dan e-KTP)', *Jurnal Panrita Abdi Negara (JPAN)*, 2(2), p. Masukan halaman jika ada.
- Setiawan, F. (2022) 'Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Barito Selatan', *Media Sosian*, 6(1).
- Sugiyono (2019) *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R&D*. Bandung: Alfabeta.