



ANALISIS KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN

Ashariana¹, Ibrahim², Muliati³, Ristifani Arista M⁴

Universitas Pejuang R.I Makassar^{1,2,3}

e-mail: ashariana@upri.ac.id¹, rahimyukkas5@gmail.com², muliatinangke@gmail.com³,
ristifani27@gmail.com⁴

Diterima: 29/1/2026; Direvisi: 03/2/2026; Diterbitkan: 15/2/2026

ABSTRAK

Kualitas pelayanan publik dalam administrasi kependudukan menjadi tolak ukur utama kinerja pemerintah daerah, namun di Kecamatan Tinambung, Kabupaten Polewali Mandar, masih ditemukan kesenjangan antara harapan masyarakat dengan realitas layanan yang tersedia. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas pelayanan administrasi kependudukan dengan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi partisipatif, wawancara mendalam dengan aparatur dan masyarakat, serta studi dokumentasi, yang kemudian dianalisis menggunakan teknik reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Temuan penelitian menunjukkan bahwa dimensi keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy) petugas telah berjalan dengan baik, ditandai oleh akurasi data, kecepatan respons, serta pendekatan humanis dalam melayani warga. Namun, dimensi bukti fisik (tangibles) masih menjadi kelemahan krusial akibat rusaknya alat perekaman KTP elektronik dan minimnya fasilitas ruang tunggu yang layak. Simpulan utama penelitian ini menegaskan bahwa meskipun budaya kerja aparatur sudah berorientasi pada kepuasan publik, efektivitas layanan secara keseluruhan masih terhambat oleh defisit infrastruktur teknis, sehingga diperlukan revitalisasi sarana prasarana sebagai prioritas perbaikan di masa depan.

Kata Kunci: *Administrasi Kependudukan, Kualitas Pelayanan, Kecamatan Tinambung*

ABSTRACT

The quality of public services in population administration is a primary measure of local government performance. However, in Tinambung District, Polewali Mandar Regency, a gap remains between public expectations and the reality of available services. This study aims to analyze the effectiveness of population administration services using a descriptive qualitative approach. Data collection was conducted through participant observation, in-depth interviews with officials and the public, and documentation studies. Data were then analyzed using data reduction, data presentation, and conclusion drawing techniques. The research findings indicate that the dimensions of reliability, responsiveness, assurance, and empathy of officers have performed well, characterized by data accuracy, speed of response, and a humanistic approach to serving citizens. However, the tangibles dimension remains a crucial weakness due to damaged electronic ID card recording devices and the lack of adequate waiting room facilities. The main conclusion of this study confirms that although the work culture of civil servants is oriented towards public satisfaction, overall service effectiveness is still hampered by a technical infrastructure deficit, necessitating the revitalization of these facilities and infrastructure as a priority for future improvement.

Keywords: *Population Administration, Service Quality, Tinambung District*

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan pilar utama birokrasi dalam membantu masyarakat mencapai tujuan tertentu, di mana administrasi kependudukan menjadi bagian paling fundamental bagi kehidupan sipil. Secara ideal, administrasi kependudukan berfungsi sebagai sistem penataan dan penertiban dokumen melalui pendaftaran penduduk serta pencatatan sipil yang terintegrasi secara nasional sebagaimana diamanatkan dalam UU 24 Tahun 2013 pasal 1 ayat 1 (Hasibuan et al., 2020; Latifah & Firdonsyah, 2021). Dokumen resmi seperti Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga, hingga akta kelahiran bukan sekadar lembaran kertas, melainkan bukti legalitas identitas yang menjamin 100% hak sipil warga negara terpenuhi, termasuk akses terhadap pendidikan, kesehatan, dan bantuan sosial. Penyelenggaraan sistem ini merupakan sub-sistem dari administrasi negara yang memegang peranan krusial dalam perencanaan pembangunan serta pemenuhan data statistik kependudukan yang akurat bagi pemerintah. Melalui administrasi yang tertib, negara dapat meningkatkan kesadaran penduduk akan kewajibannya sekaligus memberikan jaminan perlindungan hukum tanpa diskriminasi kepada seluruh rakyat (Atikasari & Karsinah, 2022; Darmawan et al., 2023). Kualitas pelayanan yang prima pada sektor ini mencerminkan keberhasilan birokrasi dalam melayani konstituennya, mengingat setiap kebijakan publik yang efektif selalu berbasis pada data kependudukan yang valid untuk mendukung kesejahteraan seluruh lapisan masyarakat Indonesia.

Peran pemerintah dalam menyediakan layanan publik telah diatur secara tegas dalam UU 25 Tahun 2009, yang menekankan tanggung jawab otoritas kota maupun kabupaten dalam mengelola pendaftaran penduduk secara sistematis. Kantor Kecamatan Tinambung sebagai unit pelaksana di tingkat kewilayahan menjadi ujung tombak dalam melayani kebutuhan administratif harian masyarakat lokal secara langsung dan intensif setiap hari kerja. Dalam pelaksanaan otonomi daerah, pemerintah kecamatan memiliki kewenangan penuh untuk mengelola pelayanan sesuai dengan aspirasi serta kebutuhan riil warga demi mencapai tingkat kesejahteraan yang maksimal di wilayah tersebut. Pelayanan administrasi kependudukan di wilayah ini mencakup penerbitan KTP, KK, surat pindah, hingga surat keterangan domisili yang sangat dibutuhkan warga untuk berbagai keperluan legalitas formal. Namun, meskipun landasan hukum sudah sangat jelas, tantangan besar sering muncul dalam tahap eksekusi di lapangan yang melibatkan koordinasi antar instansi pemerintah yang sering kali tumpang tindih (Aridho & Nainggolan, 2025; Maula & Prasajo, 2021; Nuraini & Yunanto, 2023). Pemerintah berkewajiban menyelenggarakan pelayanan publik semaksimal mungkin dengan memastikan bahwa 5 dimensi kualitas utama selalu terjaga dalam setiap interaksi petugas. Efektivitas birokrasi di tingkat kecamatan akan sangat menentukan citra pemerintah daerah di mata masyarakat luas, karena di sinilah titik temu utama antara negara dan warga terjadi.

Kualitas pelayanan publik dapat diukur secara komprehensif melalui model *servqual* yang terdiri dari 5 dimensi utama, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* (Risalbi et al., 2021; Rowena et al., 2020; Undang, 2024). Dimensi *tangibles* berkaitan dengan bukti fisik berupa sarana prasarana, sedangkan *reliability* mengukur keandalan petugas dalam memberikan layanan yang akurat sesuai dengan janji yang telah dipublikasikan. Selanjutnya, *responsiveness* atau daya tanggap menunjukkan kesigapan aparat dalam membantu kesulitan warga, sementara *assurance* memberikan jaminan kepastian hukum serta keamanan selama proses pengurusan dokumen berlangsung di kantor. Terakhir, dimensi *empathy* menekankan pada kepedulian serta perhatian tulus dari penyelenggara layanan terhadap kebutuhan spesifik setiap individu tanpa membedakan latar belakang sosial. Kelima dimensi ini menjadi parameter ideal bagi masyarakat yang kini menuntut perilaku administrasi publik yang responsif, mencerminkan kepatutan, keseimbangan etika, serta

kearifan dalam pengambilan keputusan administratif. Secara teoretis, jika kelima aspek ini terpenuhi secara seimbang, maka tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah akan berada pada level tertinggi. Evaluasi berkala terhadap dimensi-dimensi ini sangat penting dilakukan untuk memastikan bahwa penyelenggara layanan tidak hanya bekerja secara rutin, tetapi juga terus melakukan perbaikan kualitas demi menjawab dinamika kebutuhan publik yang semakin beragam (Julianti & Frinaldi, 2025; Suhardani et al., 2022).

Namun, realitas yang ditemukan di Kecamatan Tinambung menunjukkan adanya kesenjangan yang cukup signifikan antara kondisi ideal tersebut dengan fakta objektif yang dialami masyarakat di lapangan. Berdasarkan pengamatan awal, banyak masyarakat yang masih menghadapi kendala serius, terutama dalam memperoleh KTP akibat minimnya informasi yang jelas mengenai prosedur dan persyaratan teknis pembuatan. Kurangnya sosialisasi dari instansi terkait menyebabkan sekitar 40% hingga 50% warga merasa bingung saat harus mengurus dokumen kependudukan karena instruksi yang tidak terstruktur dengan baik. Selain itu, keterbatasan akses informasi digital menjadi penghambat utama bagi masyarakat yang belum terbiasa dengan platform *online*, sementara koordinasi antar instansi yang lemah sering kali memicu perbedaan kebijakan yang membingungkan. Masalah ini berdampak pada meningkatnya jumlah kesalahan administrasi dan keterlambatan pengurusan yang memicu ketidakpuasan publik secara meluas terhadap kinerja birokrasi kecamatan. Masyarakat sering kali mengeluhkan lamanya waktu tunggu yang tidak sebanding dengan janji layanan awal, yang menunjukkan adanya kelemahan mendasar pada dimensi *reliability* dan *responsiveness* petugas. Kesenjangan informasi ini jika dibiarkan akan terus menciptakan hambatan struktural yang merugikan warga, terutama bagi mereka yang membutuhkan dokumen identitas untuk mengakses bantuan sosial esensial.

Penelitian ini hadir dengan nilai kebaruan yang berfokus pada analisis mendalam terhadap efektivitas penyampaian informasi prosedur kependudukan di tengah tantangan literasi digital masyarakat pedesaan di wilayah Polewali Mandar. Urgensi kajian ini terletak pada kebutuhan untuk mengevaluasi kualitas layanan secara objektif agar dapat memberikan rekomendasi perbaikan yang tepat sasaran bagi Kantor Kecamatan Tinambung secara berkelanjutan. Inovasi yang ditawarkan mencakup pemetaan masalah koordinasi dan sosialisasi sebagai variabel kunci yang selama ini kurang mendapat perhatian dalam studi administrasi publik tradisional di wilayah tersebut. Dengan mengidentifikasi titik lemah pada setiap dimensi kualitas, penelitian ini bertujuan untuk mendorong transformasi birokrasi yang lebih efisien, transparan, dan mampu memahami kebutuhan riil masyarakat secara personal. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi panduan strategis bagi pemerintah daerah dalam meningkatkan mutu pelayanan publik yang tidak hanya cepat, tetapi juga adil dan menjunjung tinggi etika pelayanan. Melalui evaluasi yang komprehensif, Kecamatan Tinambung diharapkan mampu memenuhi ekspektasi warga akan pelayanan yang mencerminkan kearifan lokal dan kepatutan administratif. Peningkatan kualitas ini menjadi isu krusial karena di satu sisi tuntutan masyarakat terus meningkat, sementara di sisi lain penyelenggara layanan harus mampu beradaptasi dengan perubahan teknologi.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menerapkan pendekatan deskriptif kualitatif untuk menggali pemahaman mendalam mengenai fenomena pelayanan publik di tingkat kecamatan. Lokasi pengambilan data dipusatkan secara spesifik di Kantor Camat Tinambung, Kabupaten Polewali Mandar, Provinsi Sulawesi Barat, dengan rentang waktu pelaksanaan penelitian yang berlangsung dari bulan Juni hingga Agustus 2025. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada urgensi analisis terhadap

efektivitas layanan administrasi kependudukan di wilayah tersebut. Penentuan subjek penelitian dilakukan melalui teknik *purposive sampling*, di mana informan dipilih berdasarkan kapasitas, pengetahuan, dan keterlibatan langsung mereka dalam proses pelayanan. Pihak-pihak yang menjadi sumber data utama meliputi pimpinan wilayah (Camat), Kepala Seksi Pelayanan, staf administrasi terkait, serta masyarakat umum pengguna layanan. Data dikumpulkan langsung dari para informan tersebut sebagai data primer, sementara data pendukung lainnya diperoleh melalui penelusuran dokumen resmi, arsip kependudukan, dan referensi tertulis yang relevan (data sekunder) untuk memperkuat basis fakta di lapangan.

Prosedur pengumpulan data di lapangan dilaksanakan melalui triangulasi teknik yang mencakup observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Observasi dilakukan dengan mengamati langsung kondisi fisik kantor atau *tangibles* (seperti kebersihan dan kelengkapan sarana), serta aspek kinerja aparatur yang meliputi keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan keamanan layanan (*assurance*), dan sikap empati (*empathy*) kepada warga. Secara simultan, peneliti melakukan wawancara terstruktur menggunakan pedoman pertanyaan yang telah disiapkan untuk menggali perspektif aparatur mengenai mekanisme teknis pelayanan, serta pengalaman masyarakat terkait kepuasan mereka. Seluruh proses wawancara direkam menggunakan *audio recorder* atas izin informan guna menjaga keutuhan informasi. Selain itu, teknik dokumentasi diterapkan untuk menghimpun data administratif, seperti peta geografis, statistik demografi penduduk, struktur organisasi kecamatan, serta data infrastruktur penunjang. Sinergi ketiga teknik ini bertujuan untuk mendapatkan bukti empiris yang valid dan menyeluruh mengenai kualitas pelayanan administrasi kependudukan.

Analisis data dilakukan secara sistematis dan berkelanjutan melalui tiga tahapan utama yang saling berkaitan. Tahap pertama adalah reduksi data, di mana peneliti secara aktif memilah, menyederhanakan, dan mentransformasi data kasar yang diperoleh dari catatan lapangan untuk memisahkan informasi yang relevan dengan fokus masalah. Data yang telah direduksi kemudian masuk ke tahap penyajian data (*data display*) yang disusun dalam bentuk teks naratif yang logis, terstruktur, dan sistematis untuk menghubungkan berbagai fenomena yang ditemukan agar mudah diinterpretasikan. Tahap akhir meliputi penarikan kesimpulan dan verifikasi, di mana temuan sementara diuji kembali validitasnya dengan meninjau ulang bukti-bukti lapangan dan hasil wawancara. Proses verifikasi ini dilakukan secara cermat untuk memastikan bahwa kesimpulan akhir yang ditarik benar-benar kredibel, mampu menjawab tujuan penelitian, serta memberikan gambaran objektif mengenai kondisi nyata kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Camat Tinambung tanpa bias subjektif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

1. Tangibles (Bukti Fisik)

Hasil penelitian mengenai dimensi bukti fisik menunjukkan adanya kesenjangan antara aspek kebersihan lingkungan dengan ketersediaan infrastruktur pendukung pelayanan. Dari segi kebersihan dan kerapian, Kantor Camat Tinambung telah menunjukkan kinerja yang sangat memuaskan. Temuan di lapangan mengindikasikan bahwa petugas memiliki kesadaran kolektif yang tinggi untuk menjaga sanitasi dan estetika ruang kerja maupun ruang tunggu. Kebersihan lantai, penataan kursi, serta kerapian seragam pegawai menjadi nilai tambah yang menciptakan kesan profesionalisme awal bagi masyarakat yang datang. Komitmen terhadap kebersihan ini bukan sekadar pemenuhan standar operasional, melainkan bentuk penghormatan institusi terhadap kenyamanan publik. Masyarakat merasa dihargai ketika disambut dalam lingkungan yang bersih, yang secara psikologis membantu meredakan ketegangan saat

mengurus administrasi. Upaya menjaga kebersihan ini dilakukan secara konsisten sebagai tanggung jawab bersama seluruh elemen pegawai, sehingga menciptakan atmosfer pelayanan yang kondusif meskipun berada dalam keterbatasan fasilitas gedung yang ada.



Gambar 1. Ruang Tunggu

Namun, di sisi lain, aspek kelengkapan sarana dan prasarana teknis masih menjadi kendala utama yang menghambat optimalisasi kualitas pelayanan. Pada gambar 1 peneliti menemukan adanya keluhan signifikan terkait tidak berfungsinya alat perekaman KTP elektronik, yang memaksa masyarakat untuk menempuh jarak jauh ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di tingkat kabupaten demi menyelesaikan urusan tersebut. Selain itu, kenyamanan fisik di ruang tunggu juga terganggu akibat minimnya fasilitas pendingin ruangan seperti AC atau kipas angin yang memadai, sehingga masyarakat sering merasa kepanasan saat antrian sedang padat. Masalah infrastruktur ini diperparah dengan kondisi papan informasi yang tidak diperbarui secara berkala dan kurangnya petunjuk alur pelayanan yang jelas. Ketiadaan informasi visual yang akurat menyebabkan masyarakat sering mengalami kebingungan mengenai persyaratan berkas, sehingga mereka sangat bergantung pada tanya jawab lisan dengan petugas. Kondisi fasilitas yang belum memenuhi standar ideal ini menjadi catatan krusial yang perlu segera dibenahi agar kenyamanan pelayanan dapat terwujud secara utuh.

2. Reliability (Keandalan)

Dalam dimensi keandalan, hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Tinambung telah berjalan dengan tingkat akurasi dan ketepatan waktu yang tinggi. Masyarakat menilai bahwa instansi ini mampu memenuhi janji pelayanan, khususnya terkait durasi penyelesaian dokumen yang sesuai dengan estimasi waktu yang disampaikan di awal proses. Ketepatan waktu ini menjadi indikator penting bahwa sistem kerja internal telah berjalan secara efisien dan terorganisir. Pegawai menunjukkan disiplin tinggi dalam memproses berkas, sehingga tidak terjadi penundaan yang tidak perlu yang dapat merugikan waktu masyarakat. Konsistensi dalam ketepatan waktu ini membangun kepercayaan publik bahwa urusan birokrasi di tingkat kecamatan dapat diandalkan dan tidak berbelit-belit. Hal ini mencerminkan bahwa manajemen waktu dan alur kerja pegawai telah dioptimalkan untuk memberikan kepastian layanan, yang merupakan salah satu prinsip dasar dari pelayanan publik yang prima dan berorientasi pada hasil.

Selain aspek waktu, keandalan pelayanan juga tercermin dari ketelitian petugas dalam mengelola data administrasi masyarakat. Temuan lapangan mengonfirmasi bahwa tingkat kesalahan dalam penulisan dokumen, seperti nama, tempat tanggal lahir, atau data demografis lainnya, sangat minim bahkan hampir tidak ditemukan kasus fatal seperti tertukarnya dokumen antarwarga. Petugas menerapkan mekanisme pemeriksaan berulang dan konfirmasi data sebelum dokumen dicetak atau diserahkan, guna memastikan validitas informasi yang

tercantum. Keandalan juga terlihat dari konsistensi informasi yang diberikan oleh petugas; penjelasan mengenai prosedur dan persyaratan disampaikan secara lugas, jelas, dan tidak berubah-ubah antara satu petugas dengan petugas lainnya. Keceragaman pemahaman prosedur di kalangan pegawai ini sangat membantu masyarakat dalam memahami alur birokrasi dengan mudah, menghindarkan mereka dari kesimpangsiuran informasi yang sering kali menjadi sumber ketidakpuasan dalam pelayanan sektor publik.

3. Responsiveness (Daya Tanggap)

Dimensi daya tanggap di Kantor Camat Tinambung dinilai sangat positif, ditandai dengan kesigapan dan kecepatan reaksi petugas dalam merespons kebutuhan masyarakat. Hasil observasi dan wawancara mendalam menunjukkan bahwa pegawai memiliki inisiatif tinggi untuk segera melayani warga yang baru datang tanpa membiarkan mereka menunggu lama tanpa kejelasan. Ketika masyarakat mengalami kebingungan atau kesulitan dalam memahami alur birokrasi, petugas secara proaktif menawarkan bantuan dan memberikan penjelasan teknis dengan bahasa yang mudah dimengerti. Sikap responsif ini tidak hanya terbatas pada pelayanan rutin, tetapi juga terlihat jelas saat menghadapi situasi insidental di mana masyarakat membutuhkan solusi cepat atas kendala administrasi yang mereka hadapi. Budaya kerja yang sigap ini merupakan implementasi nyata dari komitmen instansi untuk menempatkan masyarakat sebagai prioritas utama, menghapus stigma birokrasi yang lamban dan kaku.

Lebih lanjut, daya tanggap juga terwujud dalam kesediaan petugas untuk mendengarkan dan menindaklanjuti keluhan atau masalah spesifik yang dialami oleh pengguna layanan. Pegawai didorong untuk memiliki kepekaan sosial, sehingga mampu mendeteksi hambatan yang dialami warga dan segera mengambil langkah taktis untuk menyelesaikannya. Pimpinan kecamatan memegang peranan vital dalam menanamkan nilai-nilai kesigapan ini melalui instruksi langsung agar seluruh jajaran aparaturnya selalu siap sedia membantu masyarakat dalam kondisi apapun. Kecepatan dalam memberikan solusi dan informasi yang akurat menjadi kunci kepuasan masyarakat pada dimensi ini. Dengan respon yang cepat dan tepat sasaran, proses pelayanan menjadi lebih efektif dan efisien, meminimalisir potensi frustrasi masyarakat akibat ketidakpastian proses. Daya tanggap yang tinggi ini pada akhirnya memperkuat hubungan antara pemerintah kecamatan dan warga, menciptakan persepsi positif bahwa pemerintah hadir untuk melayani dan memudahkan urusan rakyatnya.

4. Assurance (Jaminan)

Pada aspek jaminan, penelitian menemukan bahwa masyarakat memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap kompetensi dan kredibilitas petugas pelayanan. Keyakinan ini terbangun karena pegawai menunjukkan penguasaan yang mendalam terhadap tugas pokok dan fungsi mereka, serta memahami secara detail prosedur operasional standar yang berlaku. Ketika masyarakat mengajukan pertanyaan terkait regulasi atau teknis pengurusan dokumen, petugas mampu menjawab dengan yakin, tepat, dan meyakinkan, sehingga menghilangkan keraguan di benak masyarakat. Kompetensi teknis ini dibarengi dengan legalitas hasil layanan, di mana masyarakat merasa yakin bahwa dokumen yang mereka urus dijamin keabsahannya dan diproses sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku. Jaminan kompetensi ini didukung oleh upaya internal instansi yang secara rutin mengikutsertakan pegawai dalam pelatihan dan bimbingan teknis pemerintahan guna memperbarui wawasan dan keterampilan mereka dalam melayani publik.

Selain jaminan kompetensi, aspek rasa aman dan perlindungan kerahasiaan data juga menjadi poin keunggulan dalam dimensi ini. Sikap profesional, sopan, dan ramah yang ditunjukkan oleh petugas menciptakan rasa aman secara psikologis bagi masyarakat saat berinteraksi di kantor kecamatan. Masyarakat tidak merasa terintimidasi oleh birokrasi,

melainkan merasa dilayani oleh mitra yang profesional. Lebih penting lagi, terdapat jaminan kuat terkait keamanan data pribadi warga. Petugas pelayanan memegang teguh prinsip kerahasiaan dan integritas data, memastikan bahwa informasi kependudukan yang sensitif dikelola dengan hati-hati dan tidak disalahgunakan untuk kepentingan di luar prosedur pelayanan. Komitmen pimpinan untuk menjaga privasi warga dan memastikan dokumen digunakan sesuai peruntukannya semakin memperkuat kepercayaan publik (trust) terhadap integritas institusi, menjadikan jaminan keamanan dan kenyamanan sebagai fondasi kokoh dalam tata kelola pelayanan administrasi di kecamatan tersebut.

5. Empathy (Empati)

Hasil penelitian pada dimensi empati menyoroti pendekatan humanis yang diterapkan oleh petugas dalam setiap interaksi pelayanan. Petugas di Kantor Camat Tinambung secara konsisten menunjukkan sikap ramah, murah senyum, dan menyapa masyarakat dengan hangat, yang secara signifikan mencairkan suasana kaku birokrasi. Perhatian tulus yang diberikan kepada individu, bukan sekadar sebagai nomor antrean, membuat masyarakat merasa dihargai dan dihormati martabatnya. Kesabaran menjadi kunci utama dalam dimensi ini, terutama ketika petugas harus menghadapi masyarakat yang memiliki keterbatasan pemahaman atau latar belakang pendidikan yang rendah. Petugas rela meluangkan waktu lebih untuk menjelaskan prosedur secara berulang-ulang dengan intonasi yang lembut hingga masyarakat benar-benar paham, tanpa menunjukkan sikap kesal atau merendahkan. Pendekatan personal ini menciptakan ikatan emosional yang positif dan meningkatkan kepuasan batin masyarakat terhadap pelayanan yang diterima.

Di sisi lain, empati juga tercermin dari penerapan prinsip keadilan yang proporsional dalam pelayanan. Secara umum, petugas berlaku adil dengan tidak membedakan perlakuan berdasarkan status sosial, kenalan, atau latar belakang ekonomi; semua warga mendapatkan hak pelayanan yang setara sesuai prosedur. Namun, instansi juga menunjukkan kepekaan sosial yang tinggi dengan memberikan perlakuan khusus atau prioritas kepada kelompok rentan, seperti lansia, ibu hamil, dan penyandang disabilitas. Kebijakan afirmatif ini bukan bentuk diskriminasi, melainkan wujud kepedulian dan pemahaman mendalam terhadap kondisi fisik dan kebutuhan khusus warga tertentu. Sikap pimpinan yang terus mendorong pegawai untuk melayani dengan hati memastikan bahwa nilai-nilai kemanusiaan tetap hidup dalam birokrasi. Kombinasi antara keramahan, kesabaran, keadilan, dan kepedulian terhadap kelompok rentan menegaskan bahwa pelayanan di kecamatan ini telah berhasil menyentuh aspek kemanusiaan yang mendalam.

Pembahasan

Analisis mendalam terhadap dimensi bukti fisik atau *tangibles* di Kantor Camat Tinambung mengungkapkan adanya kesenjangan yang signifikan antara standar pelayanan ideal dengan realitas infrastruktur yang tersedia. Meskipun fasilitas dasar seperti meja dan ruang pelayanan telah tersedia, aspek kenyamanan pengguna layanan masih terabaikan secara substansial. Ketiadaan sistem pendingin ruangan yang memadai di area tunggu menciptakan lingkungan fisik yang kurang kondusif, yang secara psikologis dapat menurunkan toleransi masyarakat saat menunggu antrean. Lebih kritis lagi, kerusakan pada alat perekam KTP elektronik yang memaksa masyarakat beralih ke kantor dinas kabupaten mencerminkan kegagalan fungsi teknis yang berdampak langsung pada efisiensi biaya dan waktu warga. Kondisi papan informasi yang statis dan jarang diperbarui juga menambah hambatan akses informasi publik. Temuan ini mengimplikasikan bahwa investasi pada infrastruktur fisik dan pemeliharaan teknologi harus menjadi prioritas anggaran utama, karena bukti fisik adalah representasi visual pertama dari kompetensi birokrasi yang memengaruhi persepsi awal

masyarakat terhadap kualitas layanan negara (Djohar et al., 2023; Hasiholan et al., 2020; Yunas, 2020).

Berbeda dengan aspek fisik, dimensi keandalan atau *reliability* menunjukkan performa yang jauh lebih positif dan menjadi kekuatan utama dalam pelayanan administrasi di kecamatan ini. Hasil observasi dan wawancara menegaskan bahwa aparaturnya telah berhasil membangun budaya kerja yang disiplin, terutama dalam hal ketepatan waktu penyelesaian dokumen dan akurasi data. Konsistensi petugas dalam memverifikasi persyaratan administrasi sebelum memproses dokumen terbukti efektif meminimalisir risiko kesalahan administratif yang sering menjadi sumber keluhan masyarakat. Kemampuan untuk memenuhi janji layanan sesuai standar operasional prosedur menciptakan kepastian hukum dan administratif bagi warga. Implikasi dari temuan ini adalah pentingnya mempertahankan standar rekrutmen dan pelatihan teknis bagi pegawai untuk menjaga konsistensi kinerja. Keandalan ini menjadi modal sosial yang krusial untuk membangun kepercayaan publik (*public trust*), membuktikan bahwa meskipun terdapat keterbatasan fasilitas fisik, integritas proses layanan tetap dapat dijaga melalui komitmen sumber daya manusia yang profesional dan akuntabel (Al-Farizi & Nuswardani, 2023; Julaeah et al., 2025; Yasa et al., 2021).

Pada aspek daya tanggap atau *responsiveness*, pelayanan di Kantor Camat Tinambung memperlihatkan dinamika interaksi yang adaptif antara petugas dan masyarakat. Kesigapan aparaturnya dalam merespons pertanyaan dan menangani keluhan warga menjadi indikator bahwa orientasi pelayanan telah bergeser dari sekadar penggugur kewajiban administratif menjadi upaya pemecahan masalah yang substantif. Sikap proaktif petugas yang tidak menunda pelayanan memberikan sinyal positif bahwa birokrasi hadir untuk memudahkan urusan publik, bukan mempersulitnya. Responsivitas ini sangat vital dalam konteks administrasi kependudukan yang sering kali memiliki urgensi waktu bagi masyarakat. Temuan ini mengindikasikan bahwa budaya kerja yang responsif telah tertanam cukup baik, namun perlu terus dikawal agar tidak tergerus oleh rutinitas birokrasi. Penguatan mekanisme umpan balik masyarakat perlu dioptimalkan untuk memastikan bahwa respons yang diberikan petugas selalu relevan dengan dinamika kebutuhan warga yang terus berkembang, sehingga kualitas interaksi pelayanan tetap terjaga dalam jangka panjang (Fitri et al., 2024; Nurcahyo & Kustini, 2026; Risalbi et al., 2021; Sendika & Frinaldi, 2025).

Analisis terhadap dimensi jaminan atau *assurance* mengonfirmasi bahwa kompetensi dan kredibilitas petugas merupakan pilar penting dalam memberikan rasa aman bagi pengguna layanan. Kemampuan petugas dalam menjelaskan prosedur teknis dengan jelas dan meyakinkan masyarakat mengenai validitas dokumen yang diproses menunjukkan penguasaan materi yang mumpuni. Rasa aman yang dirasakan masyarakat tidak hanya berkaitan dengan keamanan data pribadi, tetapi juga kepastian bahwa layanan yang mereka terima bebas dari praktik maladministrasi atau pungutan liar. Perilaku petugas yang sopan dan beretika turut memperkuat legitimasi institusi di mata publik. Implikasi dari temuan ini menyoroti perlunya standarisasi kompetensi melalui sertifikasi teknis bagi petugas pelayanan publik agar kualitas jaminan ini tidak bergantung pada individu tertentu saja, melainkan menjadi standar institusional. Kredibilitas yang terbangun dari dimensi ini harus dijaga ketat, karena satu kesalahan fatal dalam menjamin keamanan atau validitas layanan dapat meruntuhkan reputasi institusi yang telah dibangun dengan susah payah (Mahmud, 2020; Pujiyanto, 2021; Surahmi et al., 2025).

Terakhir, dimensi empati atau *empathy* melengkapi kualitas pelayanan melalui pendekatan humanis yang diterapkan oleh aparaturnya. Sikap ramah, kesabaran dalam memberikan edukasi kepada warga yang awam prosedur, serta perlakuan yang tidak diskriminatif menjadi bukti bahwa nilai-nilai kemanusiaan telah diintegrasikan dalam tata

kelola pelayanan publik setempat. Kemampuan petugas untuk memahami perspektif masyarakat, khususnya mereka yang memiliki keterbatasan akses informasi, menciptakan iklim pelayanan yang inklusif dan berkeadilan. Empati ini berfungsi sebagai jembatan emosional yang mengurangi jarak antara birokrasi dan warga, mengubah persepsi kaku pemerintahan menjadi lebih cair dan melayani. Kendati demikian, penelitian ini memiliki keterbatasan karena hanya memotret persepsi masyarakat pada satu titik waktu tertentu dan belum mengeksplorasi faktor eksternal lain yang mungkin memengaruhi kualitas layanan. Oleh karena itu, penguatan dimensi empati harus terus didorong melalui internalisasi nilai budaya kerja yang berorientasi pada pengabdian masyarakat (citizen-centric), memastikan bahwa setiap warga negara merasakan kehadiran negara yang peduli dan mengayomi.

KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Tinambung secara umum telah memenuhi ekspektasi masyarakat pada dimensi keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati, namun masih menghadapi kendala fundamental pada dimensi bukti fisik. Berdasarkan analisis kualitatif mendalam, ditemukan bahwa aspek keandalan petugas dalam menyelesaikan dokumen secara akurat dan tepat waktu menjadi kekuatan utama yang membangun kepercayaan publik. Responsivitas dan empati aparatur juga terbukti efektif dalam menjembatani kesenjangan informasi, khususnya bagi warga dengan literasi rendah, melalui pendekatan komunikasi yang humanis dan edukatif. Hal ini mengonfirmasi bahwa budaya kerja yang berorientasi pada kepuasan masyarakat telah tertanam dalam etos kerja pegawai, menciptakan interaksi pelayanan yang positif dan inklusif. Namun, efektivitas sistem pelayanan ini terganjal oleh keterbatasan infrastruktur teknis yang krusial, seperti kerusakan alat perekaman KTP elektronik dan minimnya fasilitas kenyamanan ruang tunggu, yang secara langsung menghambat efisiensi waktu dan meningkatkan beban biaya masyarakat karena harus mengakses layanan di tingkat kabupaten.

Sebagai implikasi manajerial dari temuan ini, rekomendasi strategis difokuskan pada revitalisasi sarana prasarana fisik sebagai prioritas utama penganggaran, guna memastikan kelancaran operasional teknis dan kenyamanan pengguna layanan. Pemerintah daerah perlu segera melakukan peremajaan perangkat keras kependudukan dan modernisasi sistem informasi visual di kantor kecamatan untuk mengurangi ketergantungan pada penjelasan lisan petugas. Selain itu, kompetensi sumber daya manusia yang sudah baik perlu terus ditingkatkan melalui pelatihan teknis berkala dan penguatan mekanisme pengawasan internal untuk menjaga konsistensi standar layanan. Prospek pengembangan penelitian selanjutnya disarankan untuk menggunakan pendekatan kuantitatif guna mengukur indeks kepuasan masyarakat secara statistik, serta mengeksplorasi pengaruh variabel budaya lokal terhadap persepsi kualitas pelayanan, sehingga dapat dirumuskan model pelayanan publik yang lebih adaptif dan relevan dengan konteks sosiokultural masyarakat Polewali Mandar di masa depan.

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Farizi, S. H., & Nuswardani, N. (2023). Urgensi integrasi zona integritas dan pelayanan publik. *Inicio Legis*, 4(1), 49. <https://doi.org/10.21107/il.v4i1.19928>
- Aridho, A., & Nainggolan, M. (2025). Peran Dinas Sosial dalam penanganan Orang Dalam Gangguan Jiwa (ODGJ) di Kota Medan. *Social: Jurnal Inovasi Pendidikan IPS*, 5(3), 896. <https://doi.org/10.51878/social.v5i3.6382>



- Atikasari, H., & Karsinah, K. (2022). Urgensi Gerakan Indonesia Sadar Administrasi (GISA) guna mewujudkan birokrasi ideal. *Jurnal Bina Desa*, 4(1), 149. <https://doi.org/10.15294/jbd.v4i1.32684>
- Darmawan, A., Fitriana, J., Setiawan, A. S. A., & Safira, A. S. (2023). Peningkatan kesadaran masyarakat akan pentingnya kepemilikan dokumen kependudukan. *Jurnal Bina Desa*, 4(3), 296. <https://doi.org/10.15294/jbd.v4i3.32542>
- Djohar, D., Shadat, S. I. M., Sulanjari, D. J., Kamaruddin, U., & Syaekhu, A. (2023). Transformation of inspirational population administration services in Biringkanaya District. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik*, 13(2), 825. <https://doi.org/10.26858/jiap.v13i2.54513>
- Fitri, A., Husna, A., Fahrimal, Y., & Syam, F. (2024). Maximizing public service through a humanistic communication approach. *Community Empowerment*, 9(3), 531. <https://doi.org/10.31603/ce.11064>
- Hasibuan, E. H., Badaruddin, B., & Karyono, K. (2020). Implementasi kebijakan E-KTP dalam pelayanan administrasi kependudukan Kota Padangsidimpuan. *Perspektif*, 9(2), 465. <https://doi.org/10.31289/perspektif.v9i2.3951>
- Hasiholan, P., Jeddawi, M., & Sartika, I. (2020). Implementasi Mal Pelayanan Publik di Kota Bekasi Provinsi Jawa Barat. *Jurnal Kelola: Jurnal Ilmu Sosial*, 12(2), 405. <https://doi.org/10.54783/jv.v12i2.286>
- Julaeha, L. S., Riyandi, I., & Umbaran, M. D. L. (2025). Smart service design in urban rail: AI-enhanced blueprint, digital servicescape, and passenger experience at Jabodebek LRT Jatimulya Station. *RIGGS Journal of Artificial Intelligence and Digital Business*, 4(3), 2832. <https://doi.org/10.31004/riggs.v4i3.2386>
- Julianti, J., & Frinaldi, A. (2025). Menggali potensi inovasi budaya di lingkungan organisasi publik. *Social: Jurnal Inovasi Pendidikan IPS*, 5(2), 351. <https://doi.org/10.51878/social.v5i2.5371>
- Latifah, N., & Firdonsyah, A. (2021). Population data management information system of Population and Civil Registration Department. *Procedia of Engineering and Life Science*, 1(2). <https://doi.org/10.21070/pels.v1i2.1018>
- Mahmud, A. N. (2020). Kepuasan pasien: Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pasien rawat inap. *Voice of Midwifery*, 10(2), 940. <https://doi.org/10.35906/vom.v10i2.107>
- Maula, A., & Prasojo, E. (2021). Interactive governance of regulatory reform in the issuing of building construction permits in DKI Jakarta. *JKAP (Jurnal Kebijakan dan Administrasi Publik)*, 25(1), 55. <https://doi.org/10.22146/jkap.61291>
- Nuraini, L., & Yunanto, Y. (2023). Transfer of land rights through court decisions: Juridical implications and challenges in implementation. *SIGn Jurnal Hukum*, 5(1), 32. <https://doi.org/10.37276/sjh.v5i1.265>
- Nurchahyo, R. T., & Kustini, K. (2026). Pendampingan administratif kepesertaan untuk efisiensi input data dan pencetakan kartu di BPJS Ketenagakerjaan Surabaya Karimunjawa. *Community: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 6(1), 185. <https://doi.org/10.51878/community.v6i1.8940>
- Pujianto, A. (2021). Analisis mutu layanan dan tingkat kepuasan siswa dalam pembelajaran daring selama masa pandemic Covid 19 pada SD Kristen Satya Wacana Salatiga. *Satya Widya*, 37(1), 33. <https://doi.org/10.24246/j.sw.2021.v37.i1.p33-42>
- Risalbi, H. H., Cikusin, Y., & Hayat, H. (2021). Responsivitas pelayanan publik Dinas Perhubungan Kota Malang terhadap tingginya tingkat pengaduan masyarakat.



- Nakhoda Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 20(1).
<https://doi.org/10.35967/njip.v20i1.135>
- Rowena, J., Wilujeng, F. R., & Rembulan, G. D. (2020). Pengaruh kualitas layanan dalam menciptakan kepuasan publik di Kantor Pelayanan Publik, Jakarta Utara. *JIEMS (Journal of Industrial Engineering and Management Systems)*, 13(1).
<https://doi.org/10.30813/jiems.v13i1.2083>
- Sendika, M., & Frinaldi, A. (2025). Transformasi budaya organisasi di sektor publik: Inovasi menuju pelayanan publik yang lebih responsif. *Social: Jurnal Inovasi Pendidikan IPS*, 5(2), 371. <https://doi.org/10.51878/social.v5i2.5376>
- Suhardani, Y., Suharto, S., & Marhaban, M. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan publik dan disiplin kerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kelurahan Iringmulyo Metro Timur. *Simplex Journal of Economic Management*, 3(1), 149.
<https://doi.org/10.24127/simplex.v3i1.2621>
- Surahmi, S., Ahmad, M. S., & Muttaqin, M. (2025). Evaluasi kinerja pejabat fungsional auditor di Kantor Inspektorat Daerah Provinsi Sulawesi Selatan. *Social: Jurnal Inovasi Pendidikan IPS*, 5(4), 1630. <https://doi.org/10.51878/social.v5i4.8136>
- Undang, G. (2024). Mengevaluasi kembali tatakelola pemerintahan daerah di Indonesia. *Temali: Jurnal Pembangunan Sosial*, 7(1), 121.
<https://doi.org/10.15575/jt.v7i1.35000>
- Yasa, A. A., Suswanta, S., Rafi, M. S., Rahmanto, F., Setiawan, D., & Fadhlurrohman, M. I. (2021). Penguatan reformasi birokrasi menuju era Society 5.0 di Indonesia. *Nakhoda Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 20(1), 27.
<https://doi.org/10.35967/njip.v20i1.139>
- Yunas, N. S. (2020). Implementasi e-government dalam meminimalisasi praktik rent seeking behaviour pada birokrasi Pemerintah Kota Surabaya. *Matra Pembaruan*, 4(1), 13.
<https://doi.org/10.21787/mp.4.1.2020.13-13>