

## **PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BUTON**

**La Ode Dwijyan Pramono Darmin<sup>1\*</sup>, Nurhayati<sup>2</sup>, Amrul Bolo<sup>3</sup>, Jasir.B<sup>4</sup>, Ilham<sup>5</sup>**

<sup>1,2,3,4,5</sup> Universitas Dayanu Ikhsanuddin

\*Korespondensi : dwijyan@unidayan.ac.id

### **ABSTRAK**

Pelayanan publik merupakan salah satu agenda prioritas dalam reformasi yang diarahkan pada peningkatan mutu dan kualitas. Tujuan penelitian ini yakni untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buton. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Dalam Teknik pengumpulan data terdiri dari 3 aspek yaitu wawancara, observasi dan dokumentasi. Untuk menganalisi data dalam penelitian ini dengan mereduksi data, menyajikan data dan menarik kesimpulan. Penelitian ini menggunakan teori Zeitmal,Berry tentang kualitas pelayanan publik yang terbagi dalam 5 dimensi yaitu Tangible, reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada dimensi *tangibles* (berwujud) belum optimal di tunjukan dengan fasilitas pelayanan masih kurang memadai ruang sempit dan digunakan bersama. Kemudian untuk alat perekaman biometrik sudah modern, tetapi masih sering terkendala teknis software. pada dimensi *reliability* (keandalan) masih belum sepenuhnya optimal di tunjukan dokumen seperti kartu keluarga dan akta kelahiran dalam penerbitan masih mengalami kendala jaringan internet. Dimensi *responsiveness* (ketanggapan) sudah baik, ditunjukkan dari petugas tanggap terhadap keluhan dan gangguan teknis. Dimensi *assurance* (jaminan) ditunjukkan dari masih adanya keluhan masyarakat terkait keterlambatan masih terjadi, terutama dari pegawai luar daerah.. sementara itu, dimensi *empathy* (empati) sudah baik, ditunjukkan dari sikap pelayanan yang ramah, jelas, dan tanpa diskriminasi. Petugas peka terhadap kebutuhan khusus seperti lansia, disabilitas, dan warga terpencil.

**Kata Kunci :** Kualitas, Pelayanan, Administrasi Kependudukan.

### **ABSTRACT**

*Public service is one of the priority agendas in reforms aimed at improving quality. The purpose of this study is to describe the quality of public services at the Population and Civil Registration Office of Buton Regency. This study uses a qualitative method with a descriptive qualitative approach. The data collection techniques consist of three aspects, namely interviews, observation, and documentation. To analyze the data in this study, data reduction, data presentation, and conclusion drawing were used. This study uses Zeitmal and Berry's theory of public service quality, which is divided into five dimensions, namely Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy. The research results indicate that in*

*terms of tangibles (tangible aspects), the facilities are not yet optimal, with inadequate service facilities, cramped spaces, and shared use. Regarding biometric recording devices, they are modern, but they are still often hindered by technical software issues. In the reliability dimension, documents such as family cards and birth certificates still experience internet network constraints. The responsiveness dimension is good, as shown by the officers' responsiveness to complaints and technical problems. The assurance dimension is shown by the fact that there are still complaints from the community regarding delays, especially from employees outside the region. Meanwhile, the empathy dimension is good, as shown by the friendly, clear, and non-discriminatory attitude of the service. Staff are sensitive to special needs such as the elderly, people with disabilities, and remote residents.*

**Keywords :** Quality, Service, Population Administration.

## A. PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu agenda prioritas dalam reformasi yang diarahkan pada peningkatan mutu dan kualitas. Pemerintah sebagai penyedia layanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat harus bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik demi peningkatan pelayanan publik (Rukayat 2017).

Pemerintah daerah sebagai penyedia pelayanan publik selalu dituntut untuk meningkatkan kualitas layanan agar semua masyarakat dapat menikmati layanan, guna meningkatkan kualitas pelayanan publik perlu adanya pelayanan prima. Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) Nomor 19 Tahun 2018 membahas tentang peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Permendagri ini mengatur berbagai aspek, termasuk standar pelayanan, tata cara pelayanan, dan hak-hak masyarakat terkait administrasi kependudukan. Salah satu bentuk pelayanan publik yang sangat krusial adalah pelayanan administrasi kependudukan, yang dikelola oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Administrasi kependudukan merupakan

aspek penting dalam tata kelola pemerintahan, karena berkaitan langsung dengan pencatatan peristiwa penting dalam kehidupan seseorang, seperti kelahiran, kematian, perkawinan, perceraian, dan perpindahan penduduk.

Berdasarkan hasil observasi di peneliti menemukan bahwa di Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buton dimana pelayanan yang di berikan masih belum optimal dalam melayani masyarakat. Hal ini terlihat dari fasilitas ruangan terbatas dan Jaringan yang tidak stabil dalam proses penerbitan dokumen kependudukan sehingga membuat lambatnya pelayanan seperti pembuatan Surat Pindah, Akta kelahiran, Kartu keluarga, Kartu Tanda Penduduk Elektronik. Dan seringnya keterlambatan Pegawai masuk kantor, khusus para Operator sistem informasi administrasi kependudukan, dan banyaknya keluhan Masyarakat tentang ketidakpastian estimasi waktu penerbitan E-KTP, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, Surat Pindah.

Fokus penelitian ini adalah menganalisis kualitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buton. Beberapa tinjauan

literatur penelitian terdahulu terkait kualitas pelayanan administrasi kependudukan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di antaranya penelitian oleh penelitian Juriko abdussamad tentang Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gorontalo. Penelitian ini membahas bagaimana kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gorontalo. Penelitian ini menggunakan teori Zeitmal,Berry tentang kualitas pelayanan . Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan yang diberikan pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gorontalo secara umum masih kurang baik, hal ini dapat dilihat melalui beberapa hal terkait dengan dimensi *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*. Dimana dengan ketidaksesuaian antara pelayanan yang dijanjikan dan yang diterima (*Reliability*), kurangnya kesigapan pegawai dalam merespons kebutuhan masyarakat (*Responsiveness*), serta rendahnya rasa aman dan kepercayaan masyarakat terhadap kompetensi dan profesionalisme petugas (*Assurance*).

Penelitian lainnya oleh Nina Hartiani tentang Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung. Dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan menggunakan teori Zeitmal,Berry tentang kualitas pelayanan yang terbagi 5 dimensi yaitu *Tangible*, *reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik sudah baik. Dimensi *Tangible* terpenuhi dengan fasilitas yang nyaman.

Reliability tercermin dari pelayanan tepat waktu dan sesuai prosedur. Responsiveness terlihat dari sikap tanggap dan cepat petugas. Assurance ditunjukkan dengan penyelesaian pelayanan yang tepat waktu, terutama saat jumlah masyarakat yang dilayani sedikit. Sementara Empathy tercermin dari sikap tulus, ramah, dan tidak diskriminatif, sehingga memberikan kepuasan bagi masyarakat.

Berdasarkan literatur tersebut terlihat bahwa penelitian terdahulu berfokusnya pada kualitas pelayanan public dengan studi kasus administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, dengan menggunakan teori Zeitmal,Berry tentang kualitas pelayanan public dalam menganalisis yang terbagi 5 dimensi yaitu *Tangible*, *reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*.

## B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode analisis deskriptif. Metode kualitatif. Dalam metode ini lebih mengutamakan pengumpulan dan analisis data yang tidak terstruktur atau tidak berupa angka, seperti wawancara, observasi, dan dokumen (Sugiyono, 2014). Analisis data dalam penelitian kualitatif akan berlangsung bersamaan dengan bagian-bagian lain dari pengembangan penelitian kualitatif, yaitu pengumpulan data dan penulisan temuan (Craswel, 2014). Langkah-langkah dalam pengumpulan data meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi baik yang terstruktur maupun tidak (Craswel, 2014). Dalam Observasi peneliti mendapatkan pengalaman langsung

dari partisipan dan Aspek-aspek yang tidak biasa, ganjil, atau aneh bias dideteksi selama observasi, kemudian dalam Wawancara peneliti dapat memberikan informasi historis dan memungkinkan peneliti dapat mengendalikan alur pertanyaan, dan Dokumentasi dimana peneliti dapat menyajikan data yang berbobot dan sebagai bukti tertulis (Craswel, 2014).

### C. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 1. Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buton

##### 1) Berwujud (*Tangible*)

Berwujud atau *Tangible* adalah bukti fisik yang menjadi pendukung dalam proses pelayanan berlangsung. *Tangible* mencerminkan kesiapan fisik penyelenggara layanan dalam memberikan pelayanan yang baik. Dimensi ini meliputi berbagai elemen nyata yang bisa diamati secara langsung, seperti fasilitas fisik ruang pelayanan, kebersihan dan kenyamanan, serta peralatan untuk menunjang pelayanan publik. Dalam rangka mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas, perubahan dan perbaikan yang berkelanjutan terhadap aspek-aspek fisik sangat diperlukan. Fasilitas pelayanan yang baik tidak hanya mencerminkan kesiapan instansi pemerintah dalam memberikan layanan yang profesional, tetapi juga menjadi bagian penting dalam membentuk persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan yang diterimanya. Masyarakat sebagai pengguna layanan cenderung menilai baik atau tidaknya pelayanan dari penampilan luar dan kenyamanan yang mereka rasakan saat berinteraksi dengan

penyelenggara layanan.

Menurut wawancara Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Ketersediaan ruangan di Disdukcapil sudah cukup baik sesuai fungsi dan kebutuhan, terutama ruang pelayanan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil, meski masih ada beberapa kekurangan yang perlu dibenahi dan Fasilitas penunjang seperti alat perekaman di Disdukcapil sudah lengkap, namun sering terkendala ketika perangkat lunak penyimpanan mengalami gangguan sehingga alat tidak bisa digunakan.

Dalam wawancara Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Disdukcapil, Ruang kerja di Disdukcapil masih kurang memadai karena letaknya terpisah; ruang sekretariat berada di lantai 3, sedangkan ruang bidang dan pelayanan di lantai 1, sehingga koordinasi antara atasan dan bawahan menjadi sulit dan Fasilitas perekaman seperti alat sidik jari, tanda tangan, dan perekam mata berfungsi dengan baik, tetapi sering terganggu akibat masalah pada perangkat lunak penyimpanan data.

Dalam wawancara kepada salah seorang masyarakat, menyebutkan bahwa Kondisi ruangan di Disdukcapil belum baik, terutama ruang pelayanan yang sempit dan minim kursi bagi masyarakat dan Peralatan perekaman sudah tersedia, namun jika terjadi gangguan, masyarakat biasanya diminta kembali keesokan harinya. selain itu juga menurut Masyarakat yang lain, berpandangan dimana Ketersediaan ruang di Disdukcapil dinilai sangat buruk karena ruang pelayanan terlalu sempit, padahal instansi ini melayani masyarakat dalam jumlah besar sehingga seharusnya memiliki

ruang yang lebih luas dan Peralatan perekaman di Disdukcapil sudah lengkap, namun sering terkendala gangguan pada perangkat lunak penyimpanan data.

Hasil wawancara dan hasil observasi, dapat disimpulkan bahwa pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil masih mengalami kendala, terutama dari segi infrastruktur ruangan. Ruang pelayanan yang sempit, terbagi-bagi, dan digunakan bersama dengan instansi lain mengganggu efektivitas kerja serta kenyamanan masyarakat. Meskipun fasilitas alat perekaman sudah lengkap dan modern, gangguan pada software penyimpanan data masih menjadi hambatan utama dalam kelancaran proses pelayanan, sehingga berdampak pada kepuasan dan waktu pelayanan kepada masyarakat. Hal ini menunjukkan perlunya perbaikan baik dalam aspek sarana fisik maupun dukungan teknis sistem informasi.

## 2) Kehandalan (*Reliability*)

*Reliability* atau kehandalan adalah salah satu yang digunakan untuk menilai kualitas pelayanan, sebagaimana dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. Dimensi ini merujuk pada kemampuan petugas atau instansi pelayanan dalam memberikan layanan secara konsisten, akurat, dan dapat dipercaya, sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Kehandalan mencerminkan sejauh mana instansi publik mampu memenuhi janji pelayanan, baik dari segi ketepatan waktu, keakuratan dokumen, maupun kesesuaian proses dengan prosedur yang telah ditentukan. Dalam praktiknya, pelayanan yang handal adalah pelayanan

yang mampu memberikan hasil sesuai harapan pengguna layanan secara berulang dan konsisten, tanpa bergantung pada siapa petugas yang melayani atau kapan layanan diberikan. *Reliability* pada penelitian ini menilai dalam hal ini tentang ketepatan waktu penerbitan E-KTP/Kartu Keluarga serta dokumen lain, dan konsistensi pelayanan yang sesuai prosedur.

Menurut wawancara Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Proses penerbitan dokumen kependudukan biasanya berlangsung antara 4 jam hingga 1 hari kerja, tergantung pada jenis dokumen serta kelengkapan persyaratan yang diserahkan masyarakat. Faktor seperti kesiapan sistem dan jaringan juga memengaruhi kecepatan pelayanan dan Konsistensi petugas tercermin dari ketataan terhadap prosedur dan peraturan yang berlaku, termasuk penerapan prinsip pelayanan publik seperti kesopanan, kecepatan, dan keadilan dalam memberikan layanan kepada masyarakat.

Dalam wawancara Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, Pelayanan penerbitan dokumen diupayakan tepat waktu, sesuai dengan pengumuman resmi yang ditempel di dinding mengenai estimasi waktu penyelesaian setiap jenis dokumen kependudukan dan Petugas dinilai sangat konsisten dan bekerja berdasarkan SOP, di mana setiap berkas harus diverifikasi terlebih dahulu sebelum diproses oleh operator.

Dari hasil wawancara salah seorang masyarakat dimana berpandangan, dalam Ketepatan waktu penerbitan dokumen umumnya sesuai standar pelayanan, tetapi jika terjadi keterlambatan biasanya

disebabkan oleh gangguan teknis pada jaringan internet. Sebagai solusi, petugas meminta nomor telepon masyarakat agar bisa dihubungi ketika dokumen sudah selesai dan Petugas menunjukkan konsistensi tinggi dalam pelayanan dan selalu mengikuti prosedur, seperti mewajibkan masyarakat mengambil nomor antrian sebelum dilayani.

selain itu juga masyarakat yang lain juga yang diwawancara berpandangan, Proses penerbitan dokumen, terutama Kartu Keluarga, dinilai cukup lama, karena waktu penyelesaiannya tidak selalu sesuai harapan masyarakat dan Pelayanan yang diberikan petugas sangat konsisten dan sesuai prosedur, sehingga masyarakat merasa dilayani dengan baik dan tertib.

Berdasarkan hasil wawancara dan hasil observasi, dapat disimpulkan bahwa pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil secara umum belum sepenuhnya baik terutama dalam hal ketepatan waktu penerbitan dokumen seperti Kartu Keluarga dan Akta Kelahiran. Proses pelayanan masih dipengaruhi oleh kendala teknis seperti gangguan jaringan yang menyebabkan keterlambatan. Dari sisi konsistensi, pegawai telah melaksanakan tugas sesuai SOP melalui antrean dan verifikasi berkas, meskipun masih terdapat fleksibilitas terhadap persyaratan tertentu seperti surat pengantar dari desa. Oleh karena itu, dibutuhkan peningkatan pada stabilitas sistem teknologi dan konsistensi penerapan prosedur untuk mendukung pelayanan yang lebih optimal.

3) Ketanggapan (*Responsiveness*)  
Ketanggapan atau *Responsiveness*

mencerminkan sikap proaktif dan profesionalitas petugas dalam berinteraksi langsung dengan masyarakat. Ini tidak hanya menyangkut kecepatan dalam memberikan layanan, tetapi juga mencakup bagaimana pegawai merespon pertanyaan, memberikan penjelasan, menangani keluhan, serta menyelesaikan hambatan teknis atau administratif yang mungkin dihadapi oleh pengguna layanan. Untuk pelayanan publik, ketanggapan petugas sangat menentukan kepuasan masyarakat. Masyarakat cenderung merasa dihargai ketika kebutuhan mereka ditanggapi dengan serius, sopan, dan dalam waktu yang tidak berlarut-larut. Sebaliknya, jika petugas lambat merespons, kurang ramah, atau tampak tidak peduli terhadap kebutuhan pengguna, maka akan timbul persepsi negatif terhadap kualitas layanan secara keseluruhan. *Responsiveness* pada penelitian ini menilai tentang cepat tanggapnya pegawai dalam menangani keluhan, dan responsif terhadap gangguan teknis alat.

Menurut wawancara Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, berpandangan bahwa Petugas berupaya menangani setiap keluhan masyarakat secara konkret dan maksimal, dengan tujuan agar masalah dapat diselesaikan pada hari yang sama ketika keluhan diajukan dan Pegawai Disdukcapil Kabupaten Buton dinilai tanggap dalam menghadapi gangguan jaringan internet, dengan cara memberikan pengumuman langsung kepada masyarakat mengenai kondisi gangguan tersebut.

Dalam wawancara Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Disdukcapil, dimana Pegawai sangat

tanggap terhadap keluhan masyarakat. Apabila ada warga yang mengadu terkait dokumen kependudukan, mereka langsung diarahkan ke ruang pengaduan agar permasalahan bisa segera ditangani. Salah seorang Masyarakat yang diwawancara, berpandangan dimana Pegawai menunjukkan sikap yang cukup responsif dan kooperatif dalam menangani keluhan yang disampaikan masyarakat, terutama saat ada permasalahan langsung di tempat pelayanan.

Hasil wawancara dan observasi, dapat disimpulkan bahwa respon pegawai Disdukcapil Kabupaten Buton dalam menangani keluhan masyarakat umumnya sudah cukup baik, cepat, dan responsif, terutama untuk keluhan yang bersifat umum. Namun, masih terdapat keterbatasan dalam menangani keluhan teknis yang lebih kompleks, seperti permasalahan NIK yang tidak terkoneksi dengan layanan lain. Dalam menghadapi gangguan teknis seperti jaringan internet, pegawai cukup tanggap dengan memberikan informasi langsung kepada masyarakat dan melakukan koordinasi ke pusat. Meskipun demikian, penyampaian informasi melalui media publik masih belum optimal, sehingga masyarakat terkadang datang tanpa mengetahui adanya gangguan layanan. Oleh karena itu, peningkatan komunikasi publik dan pemahaman teknis pegawai perlu menjadi perhatian untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

#### 4) Jaminan (*Assurance*)

*Assurance* atau jaminan merupakan dimensi yang berperan penting dalam membentuk kepercayaan masyarakat

terhadap instansi pelayanan publik. Dimensi ini berkaitan dengan sejauh mana pelayanan yang diberikan mampu memberikan rasa aman, keyakinan, dan kepastian hukum kepada pengguna layanan. Dalam konteks pelayanan publik, assurance mencakup kompetensi petugas. *Assurance* pada penelitian ini menilai kompetensi dan pengetahuan pegawai tentang tugasnya.

Menurut wawancara Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil berpandangan bahwa, Kompetensi dan pengetahuan pegawai sangat baik, karena mereka secara rutin mengikuti bimbingan teknis (bimtek) yang diselenggarakan oleh Dirjen Kependudukan dan Pencatatan Sipil setiap tiga bulan sekali.

Dalam wawancara Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Disdukcapil berpandangan bahwa, Pegawai dinilai sangat kompeten dalam melaksanakan tugasnya, karena secara berkala dilibatkan dalam pelatihan teknis atau diklat yang diadakan oleh Dirjen Dukcapil setiap tiga bulan. Salah seorang masyarakat yang diwawancara berpendapat bahwa Kompetensi pegawai cukup baik, terutama dalam memberikan penjelasan kepada masyarakat terkait aturan dan prosedur pelayanan di Disdukcapil..

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, dapat disimpulkan bahwa kompetensi dan pengetahuan pegawai dalam melaksanakan tugas tergolong baik, ditunjukkan melalui kemampuan memberikan pelayanan yang jelas serta partisipasi rutin dalam pelatihan atau bimbingan teknis dari Kemendagri dan Dirjen Dukcapil setiap triwulan. Dengan

demikian, Disdukcapil telah berupaya menjaga kualitas sumber daya manusia, meskipun perlu ditingkatkan lagi dalam aspek ketepatan waktu layanan.

#### 5) Empati (*Empathy*)

Empati atau *Empathy* merupakan dimensi yang menggambarkan perhatian dan kepedulian individu yang tulus dari petugas pelayanan terhadap setiap pengguna layanan. Konteks pelayanan publik, empati berarti memberikan pelayanan yang berfokus pada kebutuhan masyarakat, dengan menempatkan mereka sebagai pusat perhatian, bukan sekadar sebagai objek administratif. Empati tercermin dalam kemampuan petugas untuk memahami situasi, kondisi, serta harapan masyarakat, dan meresponsnya dengan sikap yang ramah, sabar, sopan, dan tanpa diskriminasi. Petugas layanan yang memiliki empati tidak hanya melaksanakan tugas secara mekanis, tetapi juga membangun hubungan interpersonal yang positif, dengan mendengarkan, memberikan penjelasan yang mudah dipahami, serta memperlakukan setiap orang secara adil dan manusiawi. Empati dalam penelitian ini menilai sikap pegawai dalam memberikan informasi dengan jelas dan memahami kebutuhan masyarakat yang berbeda-beda.

Salah seorang masyarakat di wawancara berpendapat dimana Penyampaian informasi kepada masyarakat dinilai sangat jelas, karena pihak Disdukcapil telah menyediakan papan informasi berisi alur pengurusan dokumen kependudukan seperti KTP, KK, dan dokumen lainnya yang dapat diakses langsung oleh masyarakat.

Dalam wawancara Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Disdukcapil berpendapat bahwa Pegawai menyampaikan informasi dengan jelas dan sesuai SOP, menggunakan bahasa yang mudah dipahami oleh masyarakat, sehingga proses pendaftaran kependudukan dapat dimengerti dengan baik oleh pemohon dan Petugas sangat memahami perbedaan kebutuhan masyarakat, melayani dengan adil dan profesional tanpa membeda-bedakan, namun tetap memberi prioritas bagi kelompok tertentu seperti penyandang disabilitas agar mendapat pelayanan lebih cepat.

Menurut wawancara Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dimana beliau berpendapat bahwa Cara pegawai menyampaikan informasi sangat jelas, terutama dalam menjelaskan persyaratan yang dibutuhkan untuk pengajuan dokumen seperti KTP atau KK dan Pemahaman petugas terhadap kebutuhan masyarakat dinilai cukup baik, menunjukkan adanya perhatian terhadap perbedaan situasi dan kebutuhan warga.

## D. KESIMPULAN

Berdasarkan pada hasil penelitian di atas tentang Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buton, dalam 5 (lima) Dimensi bahwa kualitas pelayanan publik di Disdukcapil Kabupaten Buton secara umum sudah cukup baik, meski masih terdapat beberapa kendala. Dari sisi tangible, fasilitas modern seperti alat perekaman biometrik sudah tersedia, namun ruang pelayanan sempit dan sering terjadi gangguan sistem.

Pada reliability, pelayanan belum sepenuhnya andal karena gangguan jaringan menyebabkan keterlambatan penerbitan dokumen, meski petugas cukup konsisten mengikuti prosedur. Dari responsiveness, petugas tanggap terhadap keluhan dan gangguan teknis, tetapi penyampaian informasi publik masih perlu ditingkatkan. Dalam assurance, kedisiplinan pegawai masih lemah, terutama bagi yang berdomisili jauh, walaupun kompetensi mereka baik berkat pelatihan rutin. Sementara pada empathy, pegawai bersikap ramah, komunikatif, dan peduli terhadap kebutuhan khusus masyarakat. Secara keseluruhan, pelayanan sudah baik namun perlu peningkatan pada disiplin, jaringan, dan penyebaran informasi.

## E. DAFTAR PUSTAKA

### Buku :

- Abdussamad, Juriko. "Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gorontalo." *PUBLIK: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi dan Pelayanan Publik*, 2019.
- Creswell.Jhon W " Pendekatan Metode Kualitatif,Kuantitatif, dan Campuran." Yogyakarta: PUSTAKA BELAJAR, 2014.
- Dwiyanto, Agus. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gajah Mada, 2008.
- Hardiansyah. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep Dimensi,Indikator, Dan*

- Implementasi*. Yogyakarta: Gava Media, 2015.
- Hasibuan. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Pers, 2013.
- Ibrahim, Amin. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya*. Jakarta: Japress, 2008.
- Irham, Fahmi. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Alfabeta, 2016.
- Koko Mulyanto Angkat, Abdul Kadir , Isnaini Isnaini. "Analisis Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi." *Jurnal Adminisrasi Publik*, 2017.
- Marande, Yayat. "Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Gebangrejo Kecamatan Poso Kota Kabupaten Poso." *Jurnal Ilmia Administratie*, 2020.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) Nomor 19 Tahun 2018 membahas tentang peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan. t.thn.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) Nomor 14 Tahun 2020 Tentang Pedoman Nomenklatur Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Provinsi,Kabupaten,dan Kota.
- Peraturan Bupati No.20 Tahun 2022 Tentang Susunan Organisasi Dan Tata Kerja
- Rahmadanik. "Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo di Era Pandemi

- Covid-19.” *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 2021.
- Raminto, Atik Septi Winarsih. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2016.
- Riyanda, Riko. “Faktor-Faktor Yang Menghambat Kinerja Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Batam.” *Jurnal Niara*, 2017.
- Rukayat, Yayat. “Kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di kecamatan pasirjambu.” *Jurnal Ilmiah Magister Administrasi*, 2017.
- Soegiarto. “Sistem Informasi Pelayanan Masyarakat Pada Kantor Kelurahan Guntung Paikat Banjarbaru.” *Seminar Nasional Riset Terapan*, 2018.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta, 2013.
- Sutrisno. *Manajemen Sumber Daya Manausia*. Jakarta: Pranada Media Group, 2016.
- Tjiptono, Fandy. *Managemet Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2012.
- Tyasotyaningarum. “Implementasi Pelayanan Terpadu dalam mewujudkan pelayanan prima di Kabupaten Trenggalek.” *Jurnal Ilmu Sosial*, 2021.
- Tyasotyaningarum, Nina Hartiani dan Berlian. “Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung.” *Publiciana*, 2023.