

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PENERBITAN KARTU
IDENTITAS ANAK TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI
KABUPATEN ENDE**

Patrisius Lea Higo Lima

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Limaigo413@gmail.com

ABSTRAK

Kartu Identitas Anak (KIA) merupakan dokumen kependudukan penting yang berfungsi sebagai bentuk pengakuan hukum terhadap status anak serta upaya negara dalam memberikan perlindungan hak-hak sipil anak sejak dini. Di Kabupaten Ende, efektivitas pelayanan publik dalam penerbitan KIA masih menjadi sorotan, khususnya terkait kualitas pelayanan yang dirasakan langsung oleh masyarakat. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat dalam proses penerbitan KIA. Penelitian ini didasarkan pada teori kualitas pelayanan publik dengan mengacu pada lima dimensi menurut Zeithaml et al., yaitu: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Metode yang digunakan adalah kuantitatif asosiatif, dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner kepada 100 responden pengguna layanan KIA. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linear sederhana, dibantu dengan uji validitas, reliabilitas, dan uji t. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Dimensi yang paling dominan memengaruhi kepuasan adalah responsiveness (daya tanggap) dari petugas layanan. Masyarakat mengapresiasi kemudahan akses dan kejelasan informasi, namun masih mengeluhkan waktu tunggu dan ketersediaan fasilitas pendukung. Penelitian ini menyimpulkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan sangat berperan dalam membangun kepuasan masyarakat terhadap layanan publik, khususnya dalam penerbitan KIA. Oleh karena itu, disarankan agar Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ende meningkatkan pelatihan petugas, mempercepat alur layanan, dan menyediakan sarana prasarana yang lebih representatif demi mendukung pelayanan yang prima.

Kata kunci: *Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat, Kartu Identitas Anak, Pelayanan Publik, Kabupaten Ende*

A. PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan indikator utama dalam menilai keberhasilan pemerintahan, terutama dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Kualitas pelayanan publik yang prima merupakan hak dasar setiap warga negara dan kewajiban pemerintah sebagai penyelenggara negara. Menurut Tamara, Lisbeth & Christoffel, kualitas pelayanan adalah perbandingan antara pelayanan yang diharapkan dengan yang sesungguhnya diterima oleh masyarakat, dan merupakan faktor penting dalam pembentukan persepsi serta kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah (Tamara et al., 2018). Dalam konteks administrasi

kependudukan, salah satu bentuk pelayanan publik yang strategis adalah penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA). KIA merupakan dokumen identitas resmi yang diberikan kepada anak-anak usia 0–17 tahun kurang satu hari, sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 2 Tahun 2016. KIA diharapkan menjadi bagian dari pemenuhan hak-hak anak serta upaya perlindungan identitas dan data penduduk sejak dini (Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia, 2016).

Namun, meskipun penerbitan KIA telah diupayakan oleh pemerintah sejak 2016, dalam praktiknya masih dijumpai berbagai kendala. Penelitian Fry (2021) menunjukkan bahwa pelayanan penerbitan dokumen kependudukan oleh Disdukcapil Kabupaten Ende belum optimal, baik dari aspek kecepatan pelayanan, kejelasan informasi, maupun sikap petugas terhadap masyarakat (Fry, 2021). Situasi ini memperlihatkan adanya kesenjangan antara harapan dan kenyataan pelayanan, yang berdampak langsung pada tingkat kepuasan masyarakat. Alasan pemilihan topik ini berangkat dari fakta bahwa kualitas pelayanan publik sangat menentukan sejauh mana kebijakan pemerintah bisa diterima dan dirasakan manfaatnya oleh masyarakat. Pelayanan administrasi yang lamban, tidak responsif, dan kurang empatik dapat menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap institusi publik. Oleh karena itu, mengevaluasi kualitas pelayanan penerbitan KIA di Kabupaten Ende menjadi penting, tidak hanya sebagai tolak ukur kinerja aparatur sipil, tetapi juga sebagai dasar perbaikan dalam perumusan kebijakan pelayanan publik di masa depan.

Penelitian ini memfokuskan perhatiannya pada hubungan antara kualitas pelayanan dalam penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA) dengan tingkat kepuasan masyarakat di Kabupaten Ende. Melalui pendekatan analisis berdasarkan lima dimensi SERVQUAL yang mencakup bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Kajian ini bertujuan untuk mengukur seberapa besar pengaruh mutu pelayanan terhadap pengalaman dan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan administrasi kependudukan. Dengan merujuk pada Expectation-Disconfirmation Theory oleh Richard L. Oliver, kepuasan masyarakat muncul ketika kinerja pelayanan yang dirasakan sesuai atau melebihi ekspektasi yang dimiliki oleh penerima layanan (Oliver, 1980). Dalam konteks ini, persepsi terhadap kualitas pelayanan menjadi faktor utama yang membentuk tingkat kepuasan pengguna layanan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoretis dalam pengembangan studi administrasi publik, serta memberikan masukan praktis bagi instansi pemerintah, khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ende, dalam meningkatkan kualitas layanan dokumen kependudukan.

B. TINJAUAN PUSTAKA

Penelitian mengenai kualitas pelayanan publik dalam penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA) telah dilakukan di berbagai daerah, namun mayoritas studi hanya menekankan pada analisis deskriptif atas dimensi-dimensi pelayanan tanpa menguji hubungan kausal terhadap kepuasan masyarakat secara kuantitatif. Misalnya, Sitepu (2022) dan Nagari (2020) mengkaji kualitas pelayanan KIA di Medan Timur dan Karanganyar, namun tidak mengukur seberapa besar

pengaruhnya terhadap tingkat kepuasan pengguna layanan. Penelitian oleh Tajuddin et al. (2023) mulai mengarah pada hubungan antar variabel, namun belum menyorot konteks geografis terpencil seperti Kabupaten Ende. Dengan demikian, terdapat research gap baik secara metodologis maupun kontekstual, yaitu belum adanya pengujian empirik-kuantitatif yang mengukur pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dalam penerbitan KIA di daerah dengan tantangan struktural seperti keterbatasan SDM dan infrastruktur digital. Secara teoritis, penelitian ini didasarkan pada Teori Diskonfirmasi Harapan (Expectation-Disconfirmation Theory) yang dikembangkan oleh Oliver (1980), yang menjelaskan bahwa kepuasan masyarakat ditentukan oleh sejauh mana pelayanan yang diterima memenuhi atau melampaui harapan awal mereka. Jika pelayanan aktual lebih rendah dari ekspektasi, maka akan timbul ketidakpuasan (Oliver, 1980).

Untuk mengukur kualitas pelayanan, digunakan model SERVQUAL yang diperkenalkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. Model ini mencakup lima dimensi pelayanan, yaitu: (1) Tangibles (bukti fisik); (2) Reliability (keandalan); (3) Responsiveness (daya tanggap); (4) Assurance (jaminan); dan (5) Empathy (empati) (Parasuraman *et al.*, 1988). Dimensi-dimensi ini telah terbukti relevan dalam menilai kinerja layanan publik termasuk pelayanan administrasi kependudukan. Kepuasan masyarakat sendiri dapat dijelaskan oleh Performance-Perception Theory, yang menyatakan bahwa persepsi terhadap kinerja pelayanan merupakan determinan utama dari rasa puas atau tidak puas masyarakat. Kinerja yang dianggap adil, akurat, cepat, dan komunikatif akan menghasilkan persepsi positif dan kepuasan yang tinggi (Tjiptono *et al.*, 2016). Di sisi lain, jika pelayanan dianggap lambat, tidak profesional, atau kurang transparan, maka akan menurunkan tingkat kepuasan.

Dalam konteks pelayanan publik di daerah, pendekatan teori pelayanan terapan menjadi penting. Model ini menekankan pada pemenuhan standar pelayanan minimum, seperti kejelasan alur pelayanan, waktu proses, profesionalisme petugas, serta keterbukaan informasi (Hardiyansyah, 2011). Jika aspek-aspek tersebut dijalankan secara efektif dan akuntabel, maka kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap instansi pelayanan akan meningkat. Penelitian ini secara teoritis menggabungkan kerangka SERVQUAL sebagai model prediktor dan konsep kepuasan masyarakat sebagai outcome variabel, dalam konteks pelayanan KIA. Dengan pendekatan ini, artikel ini bertujuan memberikan kontribusi teoritis dan praktis, khususnya dalam perumusan kebijakan peningkatan pelayanan kependudukan yang responsif terhadap ekspektasi masyarakat di wilayah-wilayah dengan keterbatasan infrastruktur.

Kerangka Pikiran



C. METODE PELAKSANAAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif untuk mengkaji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dalam penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA) di Kabupaten Ende. Fokus utama dari pendekatan ini adalah pengukuran variabel secara statistik dan pengujian hipotesis guna mengetahui hubungan antara variabel independen dan dependen secara terukur dan sistematis. Lokasi penelitian ditetapkan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ende pada tahun 2024, dengan populasi penelitian berupa orang tua anak usia di bawah 17 tahun yang telah melakukan pendaftaran KIA. Berdasarkan jumlah populasi sebanyak 14.577 orang, sampel ditentukan melalui rumus Slovin dengan tingkat presisi 10%, menghasilkan 100 responden sebagai sampel penelitian yang representatif.

Variabel dalam penelitian ini terdiri dari dua jenis: variabel independen yaitu kualitas pelayanan (X) dan variabel dependen yaitu kepuasan masyarakat (Y). Pengukuran kualitas pelayanan didasarkan pada lima dimensi model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Sementara itu, kepuasan masyarakat diukur berdasarkan empat indikator: prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kecepatan pelayanan, dan keadilan pelayanan. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner yang disusun dengan skala Likert 5 poin, dari "Sangat Tidak Setuju" hingga "Sangat Setuju", untuk mengukur persepsi masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Teknik tambahan berupa studi dokumentasi juga digunakan untuk mendukung data primer yang diperoleh dari responden. Untuk menguji validitas instrumen, digunakan analisis korelasi Pearson Product Moment (Oliver, 1980). Suatu item dikatakan valid jika memiliki koefisien korelasi $\geq 0,3$ dengan signifikansi $\alpha 0,05$. Sedangkan reliabilitas instrumen diuji menggunakan koefisien reliabilitas dengan interpretasi Arikunto, yang menyatakan bahwa alat ukur dikatakan andal apabila memiliki nilai reliabilitas $\geq 0,60$.

Analisis data dilakukan menggunakan regresi linear sederhana dengan bantuan perangkat lunak SPSS 27.0. Tujuan dari regresi ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel X terhadap variabel Y. Uji asumsi klasik seperti uji normalitas, heteroskedastisitas, dan multikolinearitas juga dilakukan untuk memastikan kelayakan model regresi yang digunakan. Pengujian hipotesis dilakukan menggunakan uji-t untuk menguji pengaruh parsial dan uji-F

untuk melihat pengaruh secara simultan, dengan tingkat signifikansi ditetapkan pada 0,05. Kriteria pengambilan keputusan adalah menolak H_0 jika nilai signifikansi $< 0,05$, yang berarti terdapat pengaruh signifikan antara variabel yang diuji.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA) terhadap kepuasan masyarakat di Kabupaten Ende. Berdasarkan hasil uji regresi linear sederhana, diketahui bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat, dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$, yang berarti hipotesis alternatif diterima dan hipotesis nol ditolak. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,404 menunjukkan bahwa sebesar 40,4% variasi kepuasan masyarakat dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan, sedangkan sisanya dijelaskan oleh variabel lain di luar model ini. Hasil uji validitas dan reliabilitas menunjukkan bahwa seluruh item kuesioner yang digunakan valid dan reliabel. Uji validitas menghasilkan nilai korelasi item $\geq 0,3$, sedangkan nilai Cronbach's Alpha untuk reliabilitas adalah 0,873 yang berarti sangat tinggi dan menunjukkan konsistensi internal yang baik pada instrumen pengukuran.

Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Masyarakat

Variabel	Pertanyaan	R Hitung	R Tabel	Keterangan
Kepuasan Masyarakat (Y)	Y1	0.695	0.196	VALID
	Y2	0.689	0.196	VALID
	Y3	0.622	0.196	VALID
	Y4	0.700	0.196	VALID
	Y5	0.661	0.196	VALID
	Y6	0.643	0.196	VALID
	Y7	0.645	0.196	VALID

Uji asumsi klasik seperti normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas juga telah dilakukan dan menunjukkan bahwa model regresi memenuhi syarat-syarat statistik klasik. Hal ini mengindikasikan bahwa model yang digunakan dalam penelitian layak secara statistik untuk menjelaskan hubungan antara variabel kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat. Pada dimensi kualitas pelayanan, kelima indikator SERVQUAL yang diukur *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* memiliki pengaruh terhadap tingkat kepuasan. Dimensi keandalan (*reliability*) merupakan indikator yang paling dominan karena menyangkut kemampuan petugas untuk memberikan pelayanan sesuai janji dan standar operasional yang ditetapkan. Responden menyatakan puas terhadap kecepatan dan ketepatan pelayanan yang diberikan, terutama dalam hal penerbitan dokumen KIA yang bersifat administratif dan prosedural. Namun, pada dimensi bukti fisik (*tangibles*), masih terdapat keluhan masyarakat terkait keterbatasan fasilitas fisik di ruang tunggu dan informasi prosedural yang belum sepenuhnya terpajang atau tersedia secara jelas. Dimensi empati juga menjadi perhatian, karena ada sebagian masyarakat yang merasa belum mendapat perhatian

personal dari petugas pelayanan, terutama dalam hal komunikasi dan kemudahan akses layanan bagi kelompok rentan seperti ibu hamil atau lansia

Tabel 4.2 Hasil Uji Regresi

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	3.363	1.606		2.094	.039		
	X	.425	.032	.805	13.421	.000	1.000	1.000

Pembahasan ini mendukung teori Expectation-Disconfirmation Theory oleh Oliver, yang menyatakan bahwa kepuasan timbul ketika kinerja pelayanan melampaui harapan masyarakat, dan kekecewaan timbul bila realitas pelayanan di bawah ekspektasi. Dalam konteks ini, kualitas pelayanan yang baik akan mengonfirmasi atau bahkan melebihi ekspektasi masyarakat, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan terhadap kinerja pemerintah daerah, khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ende Hasil ini juga memperkuat temuan dari penelitian sebelumnya oleh Tajuddin et al. (2023), yang menunjukkan bahwa dimensi responsivitas dan akuntabilitas pelayanan publik berkontribusi signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan administrasi kependudukan, termasuk KIA. Kesamaan temuan ini menegaskan bahwa prinsip-prinsip pelayanan publik yang responsif, transparan, dan akuntabel merupakan determinan utama dalam membentuk persepsi positif masyarakat terhadap pemerintah.

E. PENUTUP

Kesimpulan

Penelitian ini menunjukkan bahwa sistem pewarisan dalam masyarakat adat Ende Lio masih mendominasi struktur sosial dengan pola patrilineal yang kuat, yang mengakibatkan perempuan berada dalam posisi marginal sebagai ahli waris. Warisan umumnya diberikan kepada anak laki-laki, sedangkan perempuan dianggap sebagai bagian dari keluarga lain setelah menikah, sehingga tidak memperoleh hak atas harta keluarga asalnya. Hal ini menimbulkan ketimpangan dalam pemenuhan hak-hak perempuan, khususnya dalam konteks keadilan distribusi kekayaan keluarga. Namun demikian, terdapat indikasi transformasi sosial yang menunjukkan potensi perubahan terhadap sistem pewarisan yang lebih inklusif. Generasi muda mulai mempertanyakan nilai-nilai adat yang diskriminatif terhadap perempuan, dan terdapat intervensi dari hukum nasional serta kesadaran terhadap hak asasi manusia yang mulai memengaruhi praktik pewarisan di tingkat lokal. Temuan ini memperkuat urgensi integrasi antara hukum adat dan hukum nasional dalam kerangka pluralisme hukum Indonesia untuk mencapai keadilan

substansif bagi semua pihak, termasuk perempuan sebagai bagian dari kelompok rentan dalam sistem waris adat.

Saran

Berdasarkan temuan penelitian, terdapat beberapa rekomendasi yang dapat diajukan. Pertama, pemerintah daerah dan pusat perlu menjalankan program edukasi hukum yang berkelanjutan kepada masyarakat adat, khususnya terkait hak perempuan dalam hukum waris. Hal ini penting agar masyarakat memahami bahwa perlindungan terhadap perempuan tidak serta-merta menghapus identitas budaya, melainkan memperkuat nilai-nilai keadilan dalam tradisi yang ada. Kedua, lembaga adat diharapkan melakukan rekonstruksi terhadap norma-norma adat yang selama ini menempatkan perempuan dalam posisi subordinat. Dialog antara tokoh adat, akademisi, dan aktivis gender perlu difasilitasi untuk menghasilkan kesepakatan yang menghargai kearifan lokal sekaligus memenuhi prinsip kesetaraan. Ketiga, penelitian lanjutan direkomendasikan untuk dilakukan di komunitas adat lainnya di Indonesia, guna memperoleh pemahaman komparatif tentang bagaimana sistem adat berevolusi dalam merespons tantangan modern, terutama dalam hal keadilan gender. Penelitian ini dapat berkontribusi dalam penyusunan kebijakan yang sensitif terhadap konteks lokal namun tetap berorientasi pada nilai-nilai universal hak asasi manusia.

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, M. (2014). *Strategi Penelitian Pendidikan*. Bandung: Angkasa.
- Gasparsz, V. (2006). *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Gramedia.
- Kasmir. (2010). *Kewirausahaan*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran* (Jilid 1, Edisi ke-13). Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Moenir, H. A. S. (2010). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: Free Press.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2005). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2006). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* (4th ed.). New York: McGraw-Hill.
- Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2016 tentang Kartu Identitas Anak.