



BUDAYA ORGANISASI DALAM PELAYANAN PENERBITAN KARTU IDENTITAS ANAK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SIDENRENG RAPPANG

Ryan Saputra^{1*}, A. Astinah Adnan², Hardianti³
^{1,2,3} Ilmu Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Sidenreng Rappang, Sidenreng Rappang,
Sulawesi Selatan, Indonesia

*Email penulis koresponden: ryansaputra29@gmail.com

Riwayat Artikel	Abstrak
Submitted: 07-11-2025 Accepted: 21-11-2025 Published: 21-11-2025	<p>Penelitian ini membahas tentang budaya organisasi dalam pelayanan penerbitan Kartu Identitas Anak di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidenreng Rappang. Permasalahan yang diangkat adalah rendahnya kesadaran masyarakat dan belum optimalnya pelayanan akibat kurangnya sosialisasi serta sarana dan prasarana yang belum memadai. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui penerapan budaya organisasi serta faktor pendukung dan penghambat dalam pelayanan penerbitan Kartu Identitas Anak. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa budaya organisasi berperan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan, namun masih terdapat hambatan berupa keterbatasan sumber daya manusia, komunikasi internal yang belum optimal, dan minimnya motivasi aparatur. Kesimpulannya, budaya organisasi yang kuat dan berorientasi pada pelayanan publik perlu diperkuat untuk mewujudkan pelayanan yang efektif, transparan dan berkeadilan.</p> <p>Kata kunci: budaya organisasi; pelayanan publik; Kartu Identitas Anak; Disdukcapil; Sidenreng Rappang.</p>
Jurnal DIALOGIKA diterbitkan oleh Program Studi Magister Ilmu Administrasi, Fakultas Pascasarjana, Universitas Majalengka	<p>Abstract <i>This study discusses organizational culture in the service of issuing Child Identity Cards at the Department of Population and Civil Registration of Sidenreng Rappang Regency. The main problem addressed is the low public awareness and the suboptimal service delivery caused by inadequate socialization and insufficient facilities and infrastructure. The purpose of this research is to examine the implementation of organizational culture as well as the supporting and inhibiting factors in the issuance service of Child Identity Cards. The method used is descriptive qualitative with data collection techniques through observation, interviews, and documentation. The results show that organizational culture plays an important role in improving service quality; however, obstacles remain in the form of limited human resources, less optimal internal communication, and low motivation among civil servants. In conclusion, a strong organizational culture oriented toward public service needs to be reinforced to realize effective, transparent, and equitable service delivery.</i></p> <p>Keywords: <i>organizational culture; public service; Child Identity Card; Department of Population and Civil Registration; Sidenreng Rappang.</i></p>

PENDAHULUAN

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan cara bagi Negara guna menciptakan tiap keinginan dan hak dasar, serta setiap penduduk Negara atas penyelenggaraan, barang, dan jasa yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik kepada penduduk negara (UU No 25 Tahun 2009).

Pelayanan publik merupakan rangkaian dari salah satu aktivitas dari tugas hakiki dan fungsi dasar pemerintah, baik dari sisi personal aparatur pemerintah maupun dari sisi kelembagaan organisasi pemerintah itu sendiri untuk memenuhi segala bentuk kebutuhan dari masyarakat, khususnya kebutuhan dasar dari warga negara, oleh karena itu manusia tidak akan pernah lepas dari ketergantungannya terhadap lembaga pemerintah (Maulidah, 2014:18).

Dalam pelaksanaan pelayanan publik harus berdasarkan standar pelayanan sebagai tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggaraan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009 menjamin terselenggaranya pelayanan publik sesuai dengan prinsip umum pemerintahan dan melindungi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan kekuasaan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sesuai kesepakatan bersama.

Pelayanan publik di Indonesia masih menjadi masalah yang memerlukan perhatian dan solusi. Terutama dalam kaitannya dengan kualitas pelayanan aparatur negara terhadap masyarakat. Masyarakat senantiasa menuntut pelayanan yang berkualitas dari pemerintah selaku penyedia masyarakat, walaupun persyaratan tersebut kerap kali tidak sesuai dengan yang diharapkan sebab secara empiris pelayanan publik yang berlangsung selama ini masih rumit, lambat, serta melelahkan.

Masyarakat merasa terlayani dengan baik jika instansi pemberi pelayanan tersebut benar-benar dapat memberikan pelayanan secara santun serta profesional dengan standart pelayanan yang baik, nyaman, lancar, tertib prosedur, dan memiliki kejelasan mengenai biaya pelayanan yang diberikan. Masyarakat akan merasa puas jika mendapatkan pelayanan yang baik dan profesional dari penyedia jasa (Kadir, 2017).

Pemerintah Daerah terus meningkatkan kualitas pelayanan publik sejak diundangkannya Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah. Dalam hal peningkatan pelayanan publik, Pemerintah Daerah bebas merancang serta memastikan pelayanan seperti apa yang diinginkan oleh masyarakat. Terdapat 3 jenis pelayanan publik diantaranya Pelayanan Administratif, Pelayanan Barang, dan Pelayanan Jasa. Dengan adanya kebijakan ini, diharapkan pemerintah daerah dapat memberikan pelayanan prima pada masyarakat setempat untuk memajukan kemakmuran dan kesejahteraan daerah. Pelayanan prima yang dimaksud merupakan pelayanan yang mendekatkan pemerintah dengan masyarakat. Hal ini digapai dengan menguasai serta menganalisa bermacam permasalahan yang dihadapi masyarakat kemudian membentuk strategi pelayanan yang efektif.

Administrasi kependudukan terbaru yang menjadi kebijakan pemerintah adalah Kartu Identitas Anak (KIA). Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2016 tentang Kartu Identitas Anak dikeluarkan pada tanggal 14 Januari 2016 oleh Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri) dan sejak itu semua anak mulai dari bayi baru lahir sampai dengan usia 17 tahun harus memiliki Kartu Identitas Anak (KIA).

Menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Pasal 1 ayat 7 Tahun 2016 mengenai Kartu Identitas Anak (KIA) adalah tanda pengenal resmi bagi anak yang berusia di bawah 17 tahun dan yang belum menikah yang dikeluarkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota. Pemerintah mewajibkan seluruh anak Indonesia memiliki tanda pengenal berupa KIA. Adanya identitas kependudukan anak melalui KIA akan mendorong peningkatan pendataan, perlindungan dan pelayanan publik untuk mencapai hak terbaik anak. (Permendagri Nomor 2 tahun 2016)

Tujuan dari KIA yang dikeluarkan pemerintah adalah untuk meningkatkan pendataan, perlindungan dan pelayanan publik, melindungi dan memenuhi hak konstitusional warga negara, terutama bagi anak di bawah usia 17 tahun dan anak yang belum menikah yang tidak memiliki identitas kependudukan yang berlaku secara nasional dan terintegrasi dengan Sistem Informasi dan Administrasi Kependudukan (SIK), menjamin akses fasilitas umum dan mencegah perdagangan anak. Program KIA menjanjikan menjadi penyelamat bagi anak-anak di bawah usia 17 tahun, karena mereka memiliki Kartu Identitas Anak (KIA) sebagaimana halnya dengan anak-anak di atas usia 17 tahun yang memiliki Kartu Tanda Penduduk (KTP). Kartu Identitas Anak ini juga berfungsi sebagai bukti identifikasi diri jika terjadi peristiwa buruk.

Pelaksanaan program Kartu Identitas Anak dilaksanakan di setiap provinsi yang ada di Indonesia, yang mencakup total 34 provinsi. Ini berarti bahwa seluruh provinsi di Indonesia wajib melaksanakan program KIA, dimana penetapan kabupaten serta kota yang akan melaksanakannya dikembalikan menurut pertimbangan dari pemerintah provinsi yang bersangkutan.

Sejak diberlakukannya KIA di Kabupaten Sidenreng Rappang, berdasarkan dari data pra-penelitian yang dilakukan ternyata masih banyak anak-anak yang termasuk kategori usia wajib memiliki KIA, belum memiliki KIA. Dari total jumlah anak yang wajib memiliki KIA yaitu sebanyak 89.900 anak, hanya sekitar 43.359 anak yang sudah memiliki KIA, masih ada total 46.541 anak yang belum memiliki Kartu Identitas Anak di Kabupaten Sidenreng Rappang yang mana dapat dikatakan bahwa pemerintah belum mencapai target yang diharapkan.

Tabel 1. Jumlah Kepemilikan KIA di Kabupaten Sidenreng Rappang

Wajib Memiliki	Sudah Memiliki	Belum Memiliki
89.900	43.359	46.541

Sumber : Hasil Pengelolaan Data Riset 2024

Dari data tersebut dapat dikatakan bahwa pemerintah masih belum maksimal dalam mensosialisasikan program Kartu Identitas Anak, mengingat KIA ini wajib dimiliki oleh anak usia dibawah 17 tahun. Dari hasil pengamatan, peneliti melihat bahwa sejauh ini kualitas pelayanan yang disediakan ada beberapa aspek yang belum optimal menurut Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, yaitu:

1. Kurangnya informasi mengenai persyaratan maupun prosedur layanan Kartu Identitas Anak baik itu berupa spanduk, poster, bahkan pada media sosial. Yang dimana, hal ini pastinya membuat masyarakat tidak tahu menahu tentang adanya Kartu Identitas Anak karena program KIA masih belum tersosialisasikan dengan baik. Padahal KIA ini memiliki banyak fungsi seperti untuk membuka tabungan anak, BPJS, dan bahkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil juga membangun kemitraan di beberapa toko buku, tempat hiburan dan pusat perbelanjaan di lingkup Kabupaten Sidenreng Rappang agar anak pemegang KIA mendapat diskon saat melakukan transaksi pada tempat tersebut.
2. Sarana dan prasarana yang disediakan masih kurang maupun sudah rusak/tidak berfungsi, seperti tidak disediakan meja untuk pengisian formulir, mesin antrian yang sudah tidak berfungsi, kurangnya penanda/penunjuk yang disediakan disudut-sudut ruang maupun di meja loket.

Permasalahan yang ditemukan dalam pelayanan penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA) di Kabupaten Sidenreng Rappang sebagaimana yang telah dipaparkan menunjukkan masih adanya Kesenjangan antara pelayanan yang diberikan dan harapan masyarakat masih ada. Kualitas pelayanan publik yang baik mencakup aspek tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empati, seperti yang dikemukakan oleh Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990). Berdasarkan teori tersebut, pelayanan yang baik harus mampu memberikan bukti fisik yang memadai, menjamin keandalan dalam proses pelayanan, menunjukkan ketanggapan terhadap kebutuhan masyarakat, menjamin keamanan serta kepercayaan, dan memperhatikan aspek empati dalam berinteraksi. Oleh karena itu, pelayanan yang kurang informatif, sarana dan prasarana yang terbatas, serta minimnya komunikasi publik menunjukkan lemahnya implementasi dimensi-dimensi pelayanan tersebut. Hal ini menegaskan pentingnya peran budaya organisasi dalam membentuk perilaku pelayanan aparatur agar selaras dengan prinsip-prinsip pelayanan publik yang baik dan fokus pada kepuasan masyarakat.

Selain itu, permasalahan pelayanan juga tidak terlepas dari pengaruh budaya organisasi yang berlaku dalam instansi pelayanan publik. Budaya organisasi merupakan seperangkat nilai, norma, dan kebiasaan yang terbentuk di lingkungan kerja dan memengaruhi sikap serta perilaku pegawai dalam melayani masyarakat. Menurut Daft (1992), budaya organisasi yang kuat dan positif akan mendorong terciptanya pelayanan yang responsif, transparan, dan profesional. Namun jika budaya organisasi yang berkembang kurang mendukung semangat pelayanan publik, maka dapat berdampak pada rendahnya kualitas layanan, seperti kurangnya tanggung jawab pegawai, minimnya inisiatif, dan sikap abai terhadap kebutuhan pengguna layanan. Dalam konteks Disdukcapil Kabupaten Sidenreng Rappang, lemahnya budaya kerja yang berorientasi pada kepuasan masyarakat berpotensi menjadi salah satu faktor penghambat keberhasilan program KIA secara maksimal.

Atas dasar tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil perlu meningkatkan kembali melalui upaya yang dilakukan karena sejauh ini masih kurangnya sosialisasi mengenai Kartu Identitas Anak di Kabupaten Sidenreng Rappang serta kurangnya publikasi mengenai persyaratan dan prosedur layanan yang terdapat. Perlu adanya kesadaran dan *antusiasme* masyarakat terhadap pentingnya pendaftaran kependudukan bagi anak-anak dan perlunya upaya pemerintah dalam memaksimalkan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Sidenreng Rappang, yang beralamat di Jl. Harapan Baru, Kompleks SKPD, Kabupaten Sidenreng Rappang, Sulawesi Selatan. Pemilihan lokasi dilakukan karena instansi tersebut merupakan pelaksana utama dalam pelayanan administrasi kependudukan, khususnya penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA). Penelitian ini dilaksanakan selama bulan Februari hingga Mei 2025, menyesuaikan dengan jadwal kegiatan pelayanan di instansi tersebut sehingga data yang diperoleh dapat menggambarkan kondisi aktual pelayanan.

Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Menurut Sugiyono (2014:13), metode deskriptif kualitatif digunakan untuk meneliti kondisi objek yang alamiah, di mana peneliti berperan sebagai instrumen kunci. Teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi, analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian lebih menekankan makna daripada generalisasi. Pendekatan ini bertujuan untuk menggambarkan dan menjelaskan secara mendalam fenomena budaya organisasi dalam pelayanan penerbitan KIA di lingkungan Disdukcapil Kabupaten Sidenreng Rappang.

Informan penelitian ditentukan melalui teknik purposive sampling dengan mempertimbangkan keterkaitan informan terhadap fokus penelitian. Menurut Lexy J. Moleong (2014:132), informan adalah individu yang memberikan informasi mengenai situasi penelitian secara akurat dan mendalam. Dalam penelitian ini, terdapat 10 informan yang terdiri dari: Kepala Dinas, dua Kepala Bidang, dua staf pelaksana, serta lima masyarakat pengguna layanan KIA (dua orang yang telah memiliki KIA dan tiga orang yang belum).

Tabel 2. Informan Penelitian

No	Uraian	Jumlah (Orang)	Keterangan
1	Kepala Dinas	1	Informan Kunci
2	Kabid Pelayanan Pencatatan Sipil	1	Informan Utama
3	Kabid Pengelolaan Informasi Administrasi Penduduk	1	Informan Utama
4	Staf Pencetakan KIA	1	Informan Utama
5	Staf Penerimaan Berkas	1	Informan Utama
6	Masyarakat	5	Informan Tambahan
Total	10		

Sumber: Diolah oleh peneliti (2025)

Fokus penelitian ini diarahkan pada dua hal utama, yaitu:

1. Pelayanan penerbitan Kartu Identitas Anak di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidenreng Rappang.
2. Faktor pendukung dan penghambat pelayanan penerbitan KIA di instansi tersebut.

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan empat carasebagai berikut:

1. Observasi dilakukan untuk mengamati langsung proses pelayanan dan perilaku pegawai di lingkungan Disdukcapil.
2. Wawancara dilakukan secara mendalam terhadap informan kunci, utama, dan tambahan untuk memperoleh pemahaman kontekstual mengenai budaya organisasi dan kualitas pelayanan.
3. Dokumentasi digunakan untuk memperoleh data sekunder seperti laporan kinerja, data statistik kependudukan, dan arsip kegiatan pelayanan KIA.
4. Triangulasi digunakan sebagai teknik validasi data dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi dari berbagai sumber (Sugiyono, 2015:373).

Data yang telah terkumpul dianalisis menggunakan metode analisis data deskriptif kualitatif. Menurut Sugiyono (2015:404), analisis ini dilakukan dengan cara mendeskripsikan data yang diperoleh dari hasil penelitian tanpa melakukan generalisasi. Peneliti juga menggunakan bantuan perangkat lunak NVivo 12 Plus untuk mempermudah proses pengkodean, kategorisasi, dan visualisasi data hasil wawancara, dokumentasi, dan observasi. Aplikasi ini membantu mengidentifikasi tema-tema utama yang berkaitan dengan budaya organisasi dan pelayanan publik secara sistematis (Sitorus et al., 2023:57).

Tahapan analisis data mengacu pada model interaktif Miles dan Huberman (Sugiyono, 2015:407), yang meliputi:

1. Pengumpulan Data, yaitu mengumpulkan data dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi.
2. Reduksi Data, yaitu proses pemilahan dan penyederhanaan data dengan fokus pada hal-hal yang relevan dengan rumusan masalah.
3. Penyajian Data, dilakukan dalam bentuk uraian, tabel, dan bagan yang menggambarkan keterkaitan antarvariabel penelitian.
4. Penarikan Kesimpulan, yaitu proses interpretasi hasil temuan untuk menjawab rumusan masalah dan menghasilkan rekomendasi yang relevan.

Dengan pendekatan dan prosedur tersebut, penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran mendalam mengenai pengaruh budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan penerbitan Kartu Identitas Anak, serta menghasilkan rekomendasi kebijakan yang dapat memperkuat profesionalisme dan efektivitas pelayanan publik di Kabupaten Sidenreng Rappang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa budaya organisasi memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Sidenreng Rappang. Berdasarkan data yang diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, ditemukan bahwa penerapan nilai-nilai organisasi seperti disiplin, tanggung jawab, dan kerja sama telah ada, namun belum diterapkan secara konsisten oleh seluruh aparatur. Beberapa pegawai menunjukkan dedikasi tinggi terhadap pelayanan publik, tetapi sebagian lainnya masih kurang tanggap terhadap kebutuhan masyarakat.

Dari hasil analisis menggunakan perangkat lunak NVivo 12 Plus, diperoleh lima elemen utama budaya organisasi berdasarkan teori Ganyang (2018), yaitu nilai-nilai, sikap, perilaku, identitas, dan pembeda. Aspek nilai-nilai muncul paling dominan dalam data wawancara, dengan persentase kemunculan tertinggi pada informan masyarakat sebesar 8,7%, yang menunjukkan bahwa masyarakat menilai pentingnya nilai tanggung jawab dan kejujuran aparatur. Hal ini membuktikan bahwa dimensi nilai organisasi menjadi landasan utama dalam persepsi publik terhadap kualitas pelayanan.

Tabel 2 berikut menggambarkan tingkat kemunculan tema budaya organisasi pada masing-masing elemen yang dianalisis menggunakan NVivo 12 Plus.

Tabel 2. Persentase Kemunculan Tema Budaya Organisasi dalam Pelayanan KIA di Disdukcapil Kabupaten Sidenreng Rappang

Elemen Budaya Organisasi	Persentase Kemunculan (%)	Dominan pada Informan
Nilai-nilai	8,7	Masyarakat (1)
Sikap	5,2	Masyarakat (1)
Perilaku	5,3	Masyarakat (2)
Identitas	4,7	Andi Muhammad
Pembeda	4,6	Andi Muhammad

Hasil tersebut memperlihatkan bahwa nilai dan perilaku aparatur merupakan komponen paling berpengaruh dalam menciptakan pelayanan yang berkualitas. Pegawai yang menjunjung tinggi disiplin dan tanggung jawab mampu memberikan pelayanan lebih cepat dan ramah dibandingkan pegawai yang kurang memiliki motivasi kerja. Sebaliknya, lemahnya koordinasi antarpegawai dan rendahnya komunikasi internal menyebabkan keterlambatan pelayanan dan ketidakpuasan masyarakat. Temuan ini sejalan dengan pendapat Daft (1992:44) bahwa budaya organisasi yang kuat akan mendorong aparatur bekerja dengan profesional dan berorientasi pada kepuasan publik.

Selain budaya organisasi, penelitian ini juga mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat dalam pelayanan penerbitan KIA. Faktor pendukung utama adalah motivasi kerja aparatur, kemampuan pegawai, dan dukungan struktur birokrasi yang cukup jelas. Sedangkan

faktor penghambat meliputi keterbatasan sumber daya manusia, kurangnya respons terhadap keluhan masyarakat, serta sarana dan prasarana yang belum optimal.

Tabel 3. Faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan Penerbitan KIA

Faktor	Deskripsi Temuan
Pendukung	Motivasi aparatur tinggi, koordinasi antarbidang baik, komitmen terhadap pelayanan publik.
Penghambat	SDM terbatas, kurang tanggap terhadap aduan masyarakat, kurangnya fasilitas pendukung.

Interpretasi terhadap hasil di atas menunjukkan bahwa pelayanan publik yang efektif sangat ditentukan oleh kualitas budaya organisasi dan kompetensi aparatur. Ketika nilai dan sikap kerja positif menjadi kebiasaan bersama, pelayanan publik akan lebih responsif, transparan, dan akuntabel. Sebaliknya, lemahnya pengawasan internal dan budaya kerja yang tidak berorientasi pada masyarakat menyebabkan keterlambatan dan ketidakefisienan dalam pelayanan.

Pembahasan hasil ini memperkuat teori Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990), yang menegaskan bahwa kualitas pelayanan publik ditentukan oleh dimensi berwujud, keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati. Dalam konteks penelitian ini, dimensi empati dan keandalan masih perlu diperkuat, terutama dalam hal kemampuan pegawai memahami kebutuhan masyarakat dan menjaga konsistensi waktu pelayanan. Dengan demikian, penguatan budaya organisasi yang berbasis pada nilai pelayanan publik menjadi solusi strategis untuk meningkatkan efektivitas dan kepercayaan masyarakat terhadap Disdukcapil Kabupaten Sidenreng Rappang.

KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa budaya organisasi memiliki peranan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidenreng Rappang. Penerapan nilai-nilai seperti tanggung jawab, kedisiplinan, dan kerja sama terbukti mampu mendorong pegawai memberikan pelayanan yang lebih efektif dan responsif kepada masyarakat. Namun, implementasinya belum berjalan optimal karena masih terdapat kelemahan dalam komunikasi internal, koordinasi antarbidang, serta keterbatasan sumber daya manusia dan sarana prasarana pendukung.

Faktor pendukung utama dalam pelayanan KIA meliputi motivasi kerja aparatur, struktur organisasi yang jelas, dan semangat pelayanan publik yang mulai berkembang. Sementara faktor penghambat utamanya adalah rendahnya kompetensi teknis sebagian pegawai, minimnya tanggapan terhadap keluhan masyarakat, serta kurangnya sosialisasi mengenai pentingnya KIA.

Implikasi kebijakan yang dapat dilakukan antara lain memperkuat budaya organisasi berbasis nilai pelayanan publik melalui pelatihan dan pembinaan aparatur secara berkelanjutan, meningkatkan komunikasi internal antarbidang, serta memperbaiki sarana dan prasarana pelayanan. Selain itu, perlu adanya inovasi dalam sosialisasi program KIA dengan memanfaatkan media digital agar partisipasi masyarakat meningkat. Dengan langkah tersebut, Disdukcapil Kabupaten Sidenreng Rappang diharapkan mampu mewujudkan pelayanan administrasi kependudukan yang profesional, transparan, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Candra, Y., Rahmat, R., & Putra. (2021). Komunikasi Dan Manajemen Organisasi. *Community Engagement and Emergence Journal (CEEJ)*, 2(3), 44–51.
- Ganyang, M. T. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia Konsep dan Realita*. In Media.
- Hardiyansyah. (2017). *Manajemen Pelayanan dan Pengembangan Organisasi Publik dalam Perspektif Riset Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*. Gava Media.
- Jusmin, A. (2016). Analisis Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Administrasi Perhubungan Jayapura. *Future: Jurnal Manajemen Dan Akuntansi*, 1(1), 13–27.

- Kusumawati, R. (2008). Analisis Pengaruh Budaya Organisasi dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kepuasan Kerja Untuk Meningkatkan Kinerja Karyawan (Studi Kasus pada RS Roemani Semarang). *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 3(6).
- Moenir, A. S. (2014). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara.
- Molan, P. F. X., & Fanggidae, Ronald P. C. Maak, C. S. (2014). Peran Budaya Organisasi Dalam Rangka Puskesmas Baumata Kabupaten Kupang. *Glory: Jurnal Ekonomi & Ilmu Sosial*, 1113–1121.
- Pabundu. (2010). *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*. PT Bumi Aksara.
- Rahmadana, Mawati, Siagian, Perangin-angin, Refelino, & Tojiro. (2020). *Pelayanan Publik*. Yayasan Kita Menulis.
- Sitorus, R. R., Tambun, S., & Laura S, N. (2023). Pelatihan riset kualitatif bidang akuntansi dengan perangkat lunak NVivo pada prodi magister akuntansi Universitas Pendidikan Ganesha. *Ruang Cendekia: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 2(1), 13–21. <https://doi.org/10.55904/ruangcendekia.v2i1.572>
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Alfabeta.
- Taufiqurakhman, & Satispi, E. (2018). *Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*. UMJ Press.
- Undang Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. (n.d).
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (2014)
- Yusri, A. B. (2019). Perkembangan Teori Manajemen. *Jurnal Pendidikan Dan Ekonomi (JUPEK)*, 3(2), 9–25.