

ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN DALAM PERSPEKTIF ISLAM (STUDI KASUS DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KUTAI TIMUR)

Noor Evita Sari¹, Satriah², Achmad Fahrudin³
evitasarinooor@gmail.com¹, satriahstais@gmail.com², fahrukers@gmail.com³
Sekolah Tinggi Agama Islam Sangatta

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Timur dalam perspektif Islam. Menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian lapangan, data dikumpulkan melalui observasi, wawancara mendalam kepada tiga petugas pelayanan dan empat masyarakat pengguna layanan, serta dokumentasi, kemudian dianalisis dengan model Miles dan Huberman serta diuji keabsahannya melalui teknik triangulasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat terhadap pelayanan tergolong cukup baik, yang didorong oleh proses pelayanan yang lebih cepat, prosedur yang mudah dipahami, serta pendampingan aktif dari petugas. Bentuk pelayanan yang diterapkan bersifat hybrid antara online dan offline, bersifat sistematis, transparan, dan didukung oleh sistem antrian yang adil tanpa diskriminasi. Dari perspektif Islam, pelayanan tersebut telah mencerminkan nilai-nilai amanah, kejujuran, keadilan, dan ihsan, terutama dalam pemberian informasi yang akurat dan perlakuan yang setara kepada seluruh masyarakat. Penelitian ini menyimpulkan bahwa integrasi nilai-nilai Islam dalam pelayanan publik mampu meningkatkan kualitas layanan secara moral dan spiritual, serta memberikan kontribusi dalam pengembangan model pelayanan publik yang lebih bermartabat dan berkeadilan di instansi pemerintahan daerah.

Kata Kunci: Kepuasan Masyarakat, Perspektif Islam.

Abstract

This study aimed to analyze public satisfaction with services at the Population and Civil Registration Office of East Kutai Regency from an Islamic perspective. A qualitative field research approach was employed, with data collected through observation, in-depth interviews with three service officers and four community members, and documentation. The data were analyzed using Miles and Huberman's interactive model and validated through triangulation techniques. The findings revealed that public satisfaction with the services was generally quite good. This satisfaction was primarily driven by faster service processes, clearer and more understandable procedures, and active guidance provided by officers from the beginning until the documents were issued. The form of service implemented was hybrid, combining online and offline channels, and was characterized by systematic, transparent, and easily comprehensible procedures supported by a fair and non-discriminatory queuing system. From an Islamic perspective, the services reflected core values such as amanah (trustworthiness), honesty, justice, and ihsan (excellence in service), particularly in the provision of accurate information and equal treatment of all community members. The study concluded that the integration of Islamic values into public service delivery enhanced both the moral and spiritual quality of services and contributed to the development of a more dignified, just, and community-oriented model of public administration at the local government level.

Keywords: Public Satisfaction, Islamic Perspective.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan wujud nyata dari tanggung jawab negara dalam memenuhi kebutuhan dan hak-hak dasar warganya. Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan memiliki kewajiban untuk menyediakan layanan yang efektif, efisien, transparan, dan berkeadilan bagi seluruh masyarakat. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik secara tegas mengatur bahwa pelayanan publik adalah

kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk.(Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, 2009)

Salah satu jenis pelayanan publik yang memiliki dampak langsung terhadap kehidupan masyarakat adalah pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Dokumen kependudukan seperti Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el), Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran, dan Akta Kematian menjadi prasyarat utama untuk memperoleh berbagai layanan lain, baik di bidang pendidikan, kesehatan, ketenagakerjaan, perbankan, maupun program bantuan sosial pemerintah. Oleh karena itu, kualitas pelayanan di sektor ini sangat menentukan kesejahteraan dan kepastian hukum masyarakat.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Kutai Timur merupakan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang bertugas menyelenggarakan pelayanan administrasi kependudukan di wilayah tersebut.(Yunita, 2017) Instansi ini bertanggung jawab atas pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan data kependudukan melalui Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK), serta pengembangan berbagai inovasi layanan seperti layanan daring dan layanan keliling. Peran strategis ini menjadikan Disdukcapil sebagai garda depan dalam memberikan pengakuan hukum atas status pribadi masyarakat.

Kepuasan masyarakat merupakan salah satu indikator utama untuk mengukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik. Menurut Parasuraman, kepuasan masyarakat adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya.(Parasuraman, 2020) Pelayanan yang mampu memenuhi atau bahkan melampaui harapan masyarakat akan menghasilkan kepuasan yang tinggi, sedangkan pelayanan yang di bawah harapan akan menimbulkan ketidakpuasan.

Penyelenggaraan pelayanan di Disdukcapil masih menghadapi berbagai tantangan. Beberapa keluhan yang sering disampaikan masyarakat antara lain prosedur yang dianggap rumit, waktu penyelesaian dokumen yang lama, kurangnya kejelasan informasi, serta kendala teknis seperti gangguan jaringan internet. Kondisi ini menunjukkan bahwa masih terdapat kesenjangan antara harapan masyarakat dengan realitas pelayanan yang diberikan.

Kabupaten Kutai Timur sebagai daerah yang terus berkembang memerlukan pelayanan administrasi kependudukan yang responsif dan berkualitas. Meningkatnya jumlah penduduk dan kebutuhan masyarakat terhadap dokumen resmi menuntut Disdukcapil untuk terus melakukan evaluasi dan perbaikan layanan. Analisis kepuasan masyarakat menjadi langkah penting untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan pelayanan yang ada saat ini.

Penerapan nilai-nilai Islam seperti kejujuran, amanah, keadilan, dan ihsan dalam pelayanan administrasi kependudukan sangat relevan di era modern. Sebagaimana dikemukakan oleh Hidayat prinsip-prinsip Islam dalam meningkatkan kualitas layanan sangat penting untuk menciptakan kepercayaan dan kepuasan konsumen.(S. Hidayat et al., 2025) Petugas pelayanan tidak hanya dituntut untuk menguasai prosedur teknis, tetapi juga memiliki integritas moral dan sikap melayani yang tulus.

Beberapa penelitian terdahulu telah mengkaji kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di instansi kependudukan, antara lain Kartikaningdyah yang menganalisis indeks kepuasan masyarakat di BP2T Kota Tanjungpinang(Kartikaningdyah, 2012), dan Hasibah yang meneliti efektivitas pelayanan online kependudukan di Kabupaten Gresik.(Hasibah et al., 2022) Meskipun demikian, penelitian yang secara khusus mengintegrasikan analisis kepuasan masyarakat dengan perspektif Islam di wilayah Kabupaten Kutai Timur masih jarang dilakukan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kabupaten Kutai Timur dalam perspektif Islam. Penelitian ini secara spesifik ingin menjawab tiga pertanyaan utama, yaitu bagaimana kepuasan masyarakat terhadap pelayanan tersebut, bagaimana bentuk pelayanan yang diberikan, serta bagaimana perspektif Islam memandang pelayanan di instansi tersebut.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan jenis penelitian lapangan (field research) dengan pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian bertujuan untuk memahami secara mendalam dan menyeluruh fenomena kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Timur dalam perspektif Islam. Penelitian kualitatif bersifat induktif, naturalistik, dan menekankan pada makna serta pemahaman subjektif informan daripada generalisasi.(Koyan, n.d.)

Penelitian dilaksanakan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Timur, Provinsi Kalimantan Timur. Waktu pelaksanaan penelitian berlangsung selama dua bulan, yaitu bulan April hingga Mei 2026. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada pertimbangan bahwa Disdukcapil Kabupaten Kutai Timur merupakan instansi yang menyelenggarakan pelayanan administrasi kependudukan secara langsung kepada masyarakat.

Subjek penelitian terdiri dari petugas pelayanan dan masyarakat pengguna layanan. Informan dipilih secara purposive sampling dengan kriteria tertentu. Informan dari pihak petugas berjumlah tiga orang, yaitu petugas front office, petugas verifikasi berkas, dan petugas pencatatan sipil. Sementara itu, informan dari masyarakat berjumlah empat orang yang sedang atau pernah mengurus dokumen kependudukan di Disdukcapil pada saat penelitian berlangsung. Pemilihan informan ini dilakukan untuk memperoleh informasi yang kaya dan relevan dengan fokus penelitian.

Teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Observasi dilakukan secara langsung untuk mengamati proses pelayanan, sikap petugas, dan kondisi fasilitas pelayanan. Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur dengan menggunakan pedoman wawancara yang telah disusun sebelumnya. Wawancara dilakukan kepada petugas pelayanan dan masyarakat untuk menggali informasi mengenai kepuasan, bentuk pelayanan, serta penerapan nilai-nilai Islam dalam pelayanan. Dokumentasi digunakan untuk melengkapi data melalui pengambilan foto kegiatan pelayanan dan pengumpulan dokumen pendukung.(Mantra, 2008)

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan model Miles dan Huberman yang terdiri dari empat tahapan, yaitu kondensasi data, reduksi data, display data, dan verifikasi data. Proses analisis dilakukan secara interaktif dan berlangsung terus-menerus sejak tahap pengumpulan data di lapangan hingga penarikan kesimpulan. Data yang telah terkumpul direduksi, disajikan dalam bentuk narasi dan tabel, kemudian diverifikasi untuk menarik kesimpulan yang valid.

Keabsahan data dijamin melalui teknik triangulasi yang meliputi triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan triangulasi waktu. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan data dari petugas pelayanan dan masyarakat. Triangulasi teknik dilakukan dengan membandingkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi. Selain itu, dilakukan member check kepada informan untuk memastikan kesesuaian antara data yang diperoleh peneliti dengan informasi yang disampaikan informan, serta peningkatan ketelitian peneliti selama proses pengumpulan dan analisis data.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Timur

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Timur secara umum tergolong cukup baik. Temuan ini terlihat dari respons positif yang diberikan baik oleh petugas pelayanan maupun masyarakat sebagai pengguna layanan. Masyarakat merasa bahwa pelayanan yang diberikan sudah mengalami perbaikan dibandingkan periode sebelumnya, terutama dalam hal kemudahan prosedur dan kecepatan penyelesaian dokumen. Kondisi ini mengindikasikan bahwa upaya Disdukcapil dalam melakukan penyederhanaan layanan mulai memberikan dampak positif terhadap persepsi masyarakat.

Petugas pelayanan, seperti yang disampaikan oleh Lutvika, menyatakan bahwa masyarakat sudah banyak yang merasa puas karena proses pengurusan berkas kini lebih mudah dan cepat. Pernyataan serupa juga diungkapkan oleh Ninik yang menegaskan bahwa masyarakat sudah puas sejak awal kedatangan hingga memperoleh hasil yang diinginkan. Sementara itu, Febby menambahkan bahwa pelayanan di Disdukcapil Kutai Timur bahkan dapat diselesaikan dalam satu hari apabila persyaratan telah lengkap. Ketiga pernyataan petugas ini memperkuat bahwa perbaikan internal yang dilakukan instansi telah dirasakan manfaatnya oleh masyarakat.

Dari sisi masyarakat, Anggi menyatakan bahwa dirinya merasa sangat puas karena petugas memberikan arahan yang jelas ketika mengalami kebingungan dalam mengisi formulir. Hal serupa juga disampaikan oleh Wahyu yang merasa cukup puas karena bimbingan dari petugas sudah cukup jelas dan membantu. Kedua pernyataan ini menunjukkan bahwa kehadiran petugas yang aktif memberikan pendampingan menjadi salah satu faktor penting yang memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat. Masyarakat tidak lagi merasa sendirian dalam menghadapi prosedur administrasi yang kadang rumit.

Rasmi dan Meldian Ade juga memberikan penilaian positif terhadap pelayanan yang diterima. Keduanya menyatakan bahwa pelayanan sudah cepat, tepat, dan sesuai dengan harapan. Mereka juga merasa terbantu ketika mengalami kesulitan selama proses pengurusan dokumen. Temuan ini mengindikasikan bahwa kecepatan dan ketepatan waktu penyelesaian layanan menjadi aspek yang sangat dihargai oleh masyarakat, terutama bagi mereka yang memiliki keterbatasan waktu untuk mengurus administrasi kependudukan.

Kecepatan pelayanan yang dirasakan masyarakat sejalan dengan konsep kepuasan yang dikemukakan oleh Parasuraman, bahwa kepuasan muncul ketika kinerja layanan yang dirasakan sesuai atau melebihi harapan pengguna. (Parasuraman, 2020) Disdukcapil Kutai Timur, kemampuan menyelesaikan layanan dalam waktu relatif singkat memberikan nilai tambah bagi masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa Disdukcapil telah berhasil meningkatkan efisiensi proses pelayanan dibandingkan kondisi sebelumnya.

Selain kecepatan, kejelasan informasi dan arahan yang diberikan petugas juga menjadi faktor dominan yang memengaruhi kepuasan masyarakat. Masyarakat merasa tidak lagi bingung dalam mengikuti alur pelayanan karena petugas secara aktif memberikan penjelasan dan pendampingan. Kondisi ini mendukung temuan Rowena et al. (2020) yang menyatakan bahwa kualitas layanan yang baik, khususnya dalam aspek responsivitas dan empati petugas, memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan publik.

Sikap ramah, sopan, dan responsif dari petugas pelayanan turut berkontribusi besar terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Meskipun dalam beberapa situasi masyarakat datang dengan kondisi emosional yang beragam, petugas tetap berusaha mempertahankan sikap profesional dan membantu. Sikap ini mencerminkan komitmen petugas dalam memberikan pelayanan yang berorientasi pada kepuasan pengguna, bukan sekadar menyelesaikan tugas administratif semata.

Fasilitas pelayanan yang disediakan Disdukcapil juga mendapat penilaian positif dari masyarakat. Ruang tunggu yang bersih, nyaman, serta tersedianya tempat bermain untuk anak-anak menjadi nilai tambah yang membuat masyarakat merasa lebih tenang selama menunggu proses pelayanan. Aspek fisik fasilitas ini mendukung terciptanya pengalaman pelayanan yang menyenangkan, sebagaimana dikemukakan oleh Surti dan Anggraeni (2020) bahwa kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh proses, tetapi juga oleh lingkungan fisik tempat layanan diberikan.

Temuan penelitian ini juga sejalan dengan hasil penelitian Kartikaningdyah yang menemukan bahwa indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik cenderung meningkat ketika prosedur layanan disederhanakan dan petugas memberikan informasi yang jelas. (Kartikaningdyah, 2012) Meskipun konteks lokasi berbeda, pola yang sama terlihat di Disdukcapil Kutai Timur, di mana penyederhanaan prosedur dan pendampingan aktif dari petugas menjadi kunci utama kepuasan masyarakat.

Namun demikian, kepuasan masyarakat yang tergolong cukup baik ini belum sepenuhnya optimal. Masih terdapat beberapa kendala yang perlu mendapat perhatian, terutama terkait gangguan jaringan internet yang kerap menghambat proses pelayanan. Ketika jaringan dari pusat mengalami gangguan, seluruh rantai pelayanan menjadi terhenti, sehingga masyarakat harus menunggu lebih lama. Kendala teknis ini berada di luar kendali penuh Disdukcapil daerah dan memerlukan koordinasi dengan pemerintah pusat.

Selain kendala jaringan, kesenjangan kemampuan masyarakat dalam mengakses layanan digital juga menjadi tantangan. Beberapa masyarakat, terutama yang berusia lanjut, masih kesulitan menggunakan layanan online atau mengisi formulir secara mandiri. Meskipun petugas telah berusaha membantu, kondisi ini menunjukkan bahwa peningkatan kapasitas digital masyarakat perlu menjadi perhatian bersama agar manfaat layanan daring dapat dirasakan secara merata.

Hasil penelitian ini memberikan implikasi penting bagi pengembangan pelayanan publik di sektor administrasi kependudukan. Peningkatan kepuasan masyarakat tidak hanya bergantung pada kecepatan dan kemudahan prosedur, tetapi juga pada kualitas interaksi antara petugas dan masyarakat. Oleh karena itu, penguatan kapasitas sumber daya manusia, khususnya dalam hal komunikasi dan empati, perlu terus dilakukan secara berkelanjutan.

Dari perspektif Islam, kepuasan masyarakat yang diperoleh melalui pelayanan yang cepat, jelas, dan ramah dapat dipandang sebagai wujud penerapan nilai ihsan dalam melayani sesama. Pelayanan yang dilakukan dengan penuh tanggung jawab dan keikhlasan tidak hanya memenuhi standar administratif, tetapi juga memberikan ketenangan batin bagi masyarakat yang dilayani, sebagaimana ditekankan oleh Hidayat mengenai pentingnya prinsip-prinsip Islam dalam meningkatkan kualitas layanan. (S. Hidayat et al., 2025)

Secara keseluruhan, temuan mengenai kepuasan masyarakat yang cukup baik ini menunjukkan bahwa Disdukcapil Kabupaten Kutai Timur telah berada pada jalur yang tepat dalam melakukan perbaikan pelayanan. Meskipun masih terdapat ruang untuk peningkatan, terutama pada aspek infrastruktur teknologi dan pemerataan akses digital, capaian yang ada saat ini sudah memberikan kontribusi positif terhadap kepercayaan masyarakat terhadap instansi pemerintah daerah.

Bentuk Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kutai Timur

Bentuk pelayanan yang diterapkan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Timur menunjukkan perkembangan yang cukup signifikan dalam hal sistematisasi dan kemudahan bagi masyarakat. Hasil penelitian mengungkapkan bahwa prosedur pelayanan saat ini telah disusun secara lebih terstruktur, baik melalui jalur online maupun offline. Petugas pelayanan secara aktif memberikan arahan dan informasi yang jelas kepada masyarakat sejak awal kedatangan, sehingga mengurangi kebingungan yang sering

dialami pengguna layanan.

Lutvika menyatakan bahwa untuk layanan online sudah tersedia keterangan persyaratan yang lengkap, sedangkan untuk layanan offline petugas lebih banyak memberikan informasi langsung kepada masyarakat. Pernyataan ini diperkuat oleh Febby yang menegaskan bahwa prosedur pelayanan sangat mudah dipahami masyarakat karena adanya petugas yang secara aktif mengarahkan. Keberadaan petugas pendamping ini menjadi salah satu bentuk pelayanan yang membedakan Disdukcapil Kutai Timur dengan instansi lain yang cenderung pasif dalam memberikan informasi.

Ninik menambahkan bahwa prosedur pelayanan selama ini sudah berjalan dengan baik dan mudah dipahami oleh masyarakat. Ia juga menekankan pentingnya sikap jujur dalam menjalankan prosedur sebagai bentuk komitmen terhadap standar operasional pelayanan. Sikap jujur ini tercermin dalam pemberian informasi yang akurat tanpa ada upaya untuk mempersulit atau menyesatkan masyarakat yang datang mengurus dokumen.

Dari perspektif masyarakat, Wahyu menyatakan bahwa prosedur pelayanan yang diberikan petugas sudah cukup bagus karena masyarakat langsung diarahkan sehingga tidak lagi merasa bingung. Anggi juga memberikan penilaian positif dengan menyatakan bahwa kejelasan prosedur sudah baik dan mudah dipahami. Kedua pernyataan ini mengindikasikan bahwa bentuk pelayanan yang bersifat user-friendly dan didukung oleh komunikasi aktif dari petugas mampu meningkatkan kenyamanan masyarakat selama proses administrasi.

Sistem antrian yang diterapkan di Disdukcapil Kutai Timur juga menjadi bagian penting dari bentuk pelayanan yang dinilai baik. Lutvika menjelaskan bahwa pelayanan dilakukan secara adil sesuai nomor antrian tanpa membedakan usia atau status sosial. Sistem ini mencerminkan penerapan prinsip keadilan dalam pelayanan publik, di mana setiap masyarakat mendapatkan kesempatan yang sama untuk dilayani sesuai urutan kedatangan.

Bentuk pelayanan yang sistematis dan transparan ini sejalan dengan perkembangan transformasi digital dalam pelayanan publik di Indonesia. Menurut Kurniawan dan Rahman, digitalisasi layanan administrasi kependudukan yang disertai dengan pendampingan manusiawi mampu meningkatkan efektivitas dan kepuasan masyarakat secara simultan. (Kurniawan & Rahman, 2024) Disdukcapil Kutai Timur, kombinasi antara layanan daring dan pendampingan langsung oleh petugas menjadi kekuatan yang mendukung tingkat kepuasan masyarakat.

Keberadaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) yang terintegrasi secara nasional juga menjadi fondasi penting dalam bentuk pelayanan yang diberikan. (Gapri et al., 2025) Sistem ini memungkinkan proses verifikasi data dilakukan lebih cepat dan akurat. Namun demikian, ketergantungan yang tinggi terhadap jaringan internet menjadi kelemahan yang masih dirasakan, terutama ketika terjadi gangguan dari pusat yang menyebabkan pelayanan tertunda.

Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa bentuk pelayanan yang baik tidak hanya ditentukan oleh prosedur tertulis, tetapi juga oleh kualitas interaksi antara petugas dan masyarakat. Petugas yang aktif memberikan arahan, menjelaskan persyaratan, dan membantu masyarakat yang kesulitan mengisi formulir menciptakan pengalaman pelayanan yang lebih manusiawi. Hal ini mendukung temuan Wijaya dan Sari yang menyatakan bahwa kualitas interaksi personal dalam pelayanan publik digital masih menjadi faktor penentu utama kepuasan masyarakat di daerah. (Wijaya & Sari, 2025)

Transparansi dalam pemberian informasi juga menjadi ciri khas bentuk pelayanan di Disdukcapil Kutai Timur. Masyarakat merasa mendapatkan informasi yang jujur dan lengkap mengenai persyaratan, waktu penyelesaian, dan kendala yang mungkin terjadi. Transparansi ini penting untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap instansi pemerintah, sebagaimana dikemukakan oleh Pratama dan Lestari bahwa keterbukaan informasi dalam pelayanan publik berpengaruh positif terhadap persepsi keadilan dan

kepuasan masyarakat.(Pratama & Lestari, 2024)

Meskipun bentuk pelayanan sudah menunjukkan kemajuan, masih terdapat kesenjangan dalam pemanfaatan layanan digital. Beberapa masyarakat, khususnya kelompok usia lanjut, masih lebih memilih layanan offline karena merasa lebih aman dan mudah dibimbing langsung. Kondisi ini menunjukkan bahwa bentuk pelayanan hybrid (kombinasi online dan offline) yang diterapkan saat ini masih relevan dan perlu dipertahankan sembari terus meningkatkan literasi digital masyarakat.

Dari sudut pandang Islam, bentuk pelayanan yang sistematis, transparan, dan adil mencerminkan penerapan nilai amanah dan keadilan dalam melayani masyarakat. Petugas yang memberikan informasi secara jujur dan tidak memanipulasi prosedur telah menjalankan amanah yang diberikan oleh instansi dan masyarakat. Nilai ini sangat penting dalam perspektif Islam karena pelayanan publik dipandang sebagai bentuk ibadah yang harus dilakukan dengan penuh tanggung jawab dan keikhlasan.

Penerapan sistem antrian yang tertib dan tidak diskriminatif juga sejalan dengan prinsip keadilan (*'adl*) dalam Islam. Setiap masyarakat diperlakukan sama tanpa memandang latar belakang sosial, ekonomi, atau usia.(Yandi et al., 2026) Bentuk pelayanan seperti ini tidak hanya memenuhi standar administratif modern, tetapi juga mengandung nilai-nilai etika yang tinggi sesuai dengan ajaran Islam.

Bentuk pelayanan yang diterapkan di Disdukcapil Kabupaten Kutai Timur telah memberikan kontribusi positif terhadap kepuasan masyarakat. Kombinasi antara prosedur yang jelas, pendampingan aktif oleh petugas, sistem antrian yang adil, dan transparansi informasi menjadi kekuatan utama yang membedakan pelayanan di instansi ini. Meskipun masih terdapat tantangan teknis dan kesenjangan digital, capaian yang ada saat ini menunjukkan komitmen instansi dalam mewujudkan pelayanan yang lebih baik.

Perspektif Islam Terhadap Pelayanan

Analisis pelayanan publik dari perspektif Islam menjadi penting karena Islam tidak hanya memandang pelayanan sebagai aktivitas administratif semata, tetapi juga sebagai bentuk ibadah dan amanah yang harus dipertanggungjawabkan di hadapan Allah SWT. Disdukcapil Kabupaten Kutai Timur, penerapan nilai-nilai Islam dalam pelayanan dapat dilihat dari sikap dan perilaku petugas serta sistem yang dibangun untuk melayani masyarakat. Perspektif ini memberikan dimensi spiritual yang memperkaya pemahaman tentang kualitas pelayanan publik.

Islam menegaskan bahwa bekerja dan melayani masyarakat merupakan bentuk ibadah yang harus dilakukan dengan sungguh-sungguh. Allah SWT berfirman dalam Surah At-Taubah ayat 105: "Bekerjalah! Maka Allah, rasul-Nya, dan orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu..." Ayat ini menjadi landasan normatif bahwa setiap aparatur pelayanan publik, termasuk di Disdukcapil, memiliki tanggung jawab moral dan spiritual untuk memberikan pelayanan terbaik. Temuan penelitian menunjukkan bahwa petugas di Disdukcapil Kutai Timur telah berusaha menjalankan tugas dengan penuh tanggung jawab.

Nilai kejujuran (*sidq*) dan amanah tercermin dalam praktik pelayanan yang dilakukan petugas. Ninik secara tegas menyatakan bahwa sikap jujur merupakan hal yang paling penting dalam menjalankan prosedur pelayanan.(Putri, 2025) Petugas memberikan informasi yang akurat kepada masyarakat tanpa ada upaya untuk menutupi kekurangan atau memanipulasi data. Sikap jujur ini menjadi fondasi kepercayaan masyarakat terhadap instansi pemerintah, sebagaimana ditekankan oleh Hidayat bahwa implementasi etika Islam dalam birokrasi dapat merevitalisasi moral aparatur pelayanan publik.(R. Hidayat et al., 2025) Prinsip keadilan (*'adl*) juga terlihat jelas dalam sistem antrian yang diterapkan di Disdukcapil Kutai Timur. Lutvika menjelaskan bahwa pelayanan dilakukan secara adil sesuai nomor antrian tanpa membedakan usia, status sosial, atau latar belakang masyarakat. Sistem ini mencerminkan penerapan nilai keadilan dalam Islam, di mana setiap orang

mendapatkan hak yang sama untuk dilayani. Keadilan dalam pelayanan tidak hanya bersifat prosedural, tetapi juga mencerminkan penghormatan terhadap martabat manusia sebagai makhluk ciptaan Allah.

Nilai ihsan (berbuat baik secara optimal) tampak dalam sikap ramah, sopan, dan responsif petugas ketika melayani masyarakat. Meskipun dalam beberapa kondisi masyarakat datang dengan berbagai karakter dan emosi, petugas tetap berusaha mempertahankan sikap profesional dan membantu. Febby menyatakan bahwa bersikap adil dan ramah merupakan kewajiban yang harus dijalankan. Sikap ihsan ini sejalan dengan firman Allah dalam Surah Al-Qashash ayat 77 yang memerintahkan untuk berbuat baik kepada orang lain sebagaimana Allah telah berbuat baik kepada manusia. (Hatami, 2025)

Dari perspektif maqashid syariah, pelayanan yang diberikan Disdukcapil turut berkontribusi dalam menjaga beberapa tujuan syariah. (Suhaimi & Syalafiyah, 2025) Pelayanan yang jujur dan akurat dalam penerbitan dokumen kependudukan mendukung hifz al-mal (perlindungan harta) dan hifz al-nafs (perlindungan jiwa), karena dokumen yang valid diperlukan untuk mengakses berbagai layanan dasar. Selain itu, pelayanan yang dilakukan dengan niat ibadah juga mendukung hifz al-din (perlindungan agama) bagi aparaturnya yang menjalankannya.

Transparansi dan kejelasan informasi yang diberikan petugas juga mencerminkan penerapan nilai kejujuran dalam Islam. Masyarakat merasa mendapatkan penjelasan yang lengkap mengenai persyaratan dan prosedur tanpa ada yang ditutup-tutupi. Wahidillah menegaskan bahwa prinsip transparansi dan akuntabilitas merupakan landasan penting dalam pelayanan publik perspektif Islam di era kontemporer. (Wahidillah et al., 2025) Ketika informasi disampaikan secara jujur, masyarakat dapat membuat keputusan dengan lebih baik dan terhindar dari kerugian.

Meskipun nilai-nilai Islam telah diupayakan dalam praktik pelayanan, implementasinya masih menghadapi beberapa tantangan. Ketergantungan pada sistem digital yang rentan gangguan jaringan kadang menghambat pelayanan yang seharusnya cepat dan akurat. Selain itu, kesenjangan kemampuan masyarakat dalam mengakses layanan daring juga menjadi tantangan dalam mewujudkan keadilan akses. Tantangan ini memerlukan upaya berkelanjutan agar nilai-nilai Islam dapat diwujudkan secara lebih optimal dalam pelayanan publik modern.

Hasil penelitian ini mendukung temuan Hasanah yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan publik di tingkat lokal dapat ditingkatkan melalui penerapan nilai-nilai Islam seperti kejujuran, keadilan, dan tanggung jawab. Di Disdukcapil Kutai Timur, penerapan nilai-nilai tersebut sudah terlihat dalam sikap petugas dan sistem yang dibangun, meskipun masih memerlukan penguatan di beberapa aspek teknis dan sumber daya manusia.

Perspektif Islam menekankan pentingnya menghindari penipuan (al-kazib) dan memastikan keadilan akses. (Fahreza, 2024) Layanan daring yang disediakan Disdukcapil harus dirancang sedemikian rupa agar tidak menyulitkan kelompok masyarakat tertentu. Petugas yang membantu masyarakat yang kesulitan mengakses layanan online telah mencerminkan semangat tolong-menolong (ta'awun) yang diajarkan dalam Islam.

Niat yang tulus dalam melayani masyarakat juga menjadi aspek penting dalam perspektif Islam. Petugas yang menjalankan tugas dengan niat ibadah kepada Allah dan membantu sesama manusia akan menghasilkan pelayanan yang lebih berkualitas dan bermakna. Sikap ini berbeda dengan pelayanan yang hanya bersifat formal dan administratif tanpa dimensi spiritual.

Penerapan nilai-nilai Islam dalam pelayanan publik di Disdukcapil Kutai Timur turut berkontribusi dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Ketika

masyarakat merasa dilayani secara adil, jujur, dan penuh perhatian, kepercayaan terhadap instansi pemerintah akan meningkat. Kepercayaan ini merupakan modal sosial yang sangat berharga dalam penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*).

Secara teoritis, penelitian ini memberikan kontribusi dalam pengembangan kajian pelayanan publik berbasis nilai-nilai Islam di Indonesia. Integrasi antara temuan empiris di lapangan dengan prinsip-prinsip Islam memberikan gambaran nyata bagaimana nilai-nilai tersebut dapat dioperasionalkan dalam konteks birokrasi modern. Hal ini memperkaya literatur tentang administrasi publik Islami yang masih relatif terbatas di Indonesia.

Hasil penelitian ini dapat menjadi masukan bagi Disdukcapil Kabupaten Kutai Timur dan instansi pemerintah lainnya untuk terus memperkuat penerapan nilai-nilai Islam dalam pelayanan. Penguatan kapasitas aparatur dalam memahami dan mengamalkan nilai amanah, keadilan, dan ihsan perlu dilakukan secara berkelanjutan melalui pelatihan dan internalisasi budaya kerja yang Islami.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Timur secara umum tergolong cukup baik. Masyarakat merasa puas karena proses pelayanan yang lebih cepat, prosedur yang lebih mudah dipahami, serta adanya pendampingan aktif dari petugas sejak awal hingga dokumen selesai diterbitkan. Faktor-faktor seperti kejelasan informasi, sikap ramah dan responsif petugas, serta kondisi fasilitas yang nyaman menjadi penentu utama terciptanya kepuasan tersebut. Meskipun demikian, masih terdapat kendala teknis berupa gangguan jaringan internet dan kesenjangan kemampuan masyarakat dalam mengakses layanan digital yang perlu mendapat perhatian lebih lanjut.

Bentuk pelayanan yang diterapkan di Disdukcapil Kabupaten Kutai Timur telah menunjukkan perkembangan positif melalui prosedur yang lebih sistematis, transparan, dan mudah dipahami, baik melalui jalur online maupun offline. Keberadaan petugas yang aktif memberikan arahan dan pendampingan, serta penerapan sistem antrian yang tertib dan adil, menjadi kekuatan utama dalam meningkatkan kenyamanan masyarakat. Kombinasi antara digitalisasi layanan dan pendekatan personal yang humanis telah mampu menjawab kebutuhan masyarakat, meskipun implementasinya masih menghadapi tantangan terkait infrastruktur teknologi dan pemerataan akses layanan bagi kelompok masyarakat tertentu.

Dari perspektif Islam, pelayanan yang diberikan oleh Disdukcapil Kabupaten Kutai Timur telah mencerminkan nilai-nilai Islam seperti amanah, kejujuran, keadilan, dan ihsan. Hal ini terlihat dari pemberian informasi yang jujur dan akurat, penerapan sistem antrian yang tidak diskriminatif, serta sikap petugas yang ramah dan membantu masyarakat. Pelayanan tersebut tidak hanya memenuhi standar administratif modern, tetapi juga mengandung dimensi spiritual dan moral yang sejalan dengan prinsip *maqashid syariah*. Dengan demikian, penelitian ini menegaskan bahwa integrasi nilai-nilai Islam dalam pelayanan publik mampu memberikan kontribusi nyata dalam mewujudkan pelayanan yang lebih bermartabat, adil, dan berorientasi pada kemaslahatan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Fahreza, M. (2024). Analisis Hukum Ekonomi Syariah Terhadap Transaksi Jasa Layanan Bengkel Di Pinggir Jalan Desa Langnga, Kabupaten Pinrang. IAIN Parepare.
- Gapri, L., Razak, A., & Asraf, A. (2025). Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Dengan SIAK: Inovasi Administrasi Kependudukan Di Kabupaten Kolaka Timur. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 4(1), 367–387.

- Hasibah, I., Hayat, & Anadza, H. (2022). Efektivitas Program Pelayanan Online Kependudukan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik). *Journal Publicuho*, 5(4), 1027–1040. <https://doi.org/10.35817/publicuho.v5i4.47>
- Hatami, M. H. (2025). Pendidikan Qur'ani: Kajian Tafsir QS. Al-Qashash Ayat 77 terhadap Nilai dan Prinsip. *Al-Fahmu: Jurnal Ilmu Al-Qur'an Dan Tafsir*, 4(1), 1–13.
- Hidayat, R., Setiabudi, A., Nuriman, E. J., Dewi, M. P., & Muksin, N. N. (2025). Implementasi Etika Islam: Upaya Revitalisasi Etika Aparatur Birokrasi sebagai Penyelenggara Pelayanan Publik. *PANDITA: Interdisciplinary Journal of Public Affairs*, 8(1), 118–134. <https://doi.org/10.61332/ijpa.v8i1.263>
- Hidayat, S., Fauziah, M. R., & Shafa, I. (2025). Kepuasan Konsumen: Analisis Prinsip-Prinsip Islam Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Dan Produk. *An Nawawi: Jurnal Hukum Dan Ekonomi Islam*, 5(1), 13–28. <https://doi.org/10.55252/annawawi.v5i1.59>
- Kartikaningdyah, E. (2012). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada BP2T Kota Tanjungpinang. *Jurnal Integrasi*, 4(2), 136–147. <https://jurnal.polibatam.ac.id/index.php/JI/article/view/222>
- Koyan, I. W. (n.d.). Metodologi Penelitian Kualitatif. UNDIKSHA.
- Kurniawan, A., & Rahman, F. (2024). Transformasi Digital Pelayanan Administrasi Kependudukan: Tantangan dan Peluang di Daerah. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 12(2), 145–162.
- Mantra, I. B. (2008). Filsafat Penelitian & Metode Penelitian Sosial. Pustaka Pelajar.
- Parasuraman. (2020). Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat. *Kualitas Pelayanan*, 4(1), 15–26.
- Pratama, R., & Lestari, N. (2024). Transparansi Informasi dan Persepsi Keadilan dalam Pelayanan Publik di Era Digital. *Jurnal Administrasi Negara*, 15(3), 210–228.
- Putri, O. S. (2025). Implementasi Kejujuran Menurut Perspektif Islam dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan. Available at SSRN 5323508.
- Suhaimi, A., & Syalafiyah, N. (2025). Implementasi Prinsip Al-Maslahah dalam Pelayanan Publik Berbasis Digital di Nganjuk: Perspektif Fiqh Siyasah. *Islamic Law: Jurnal Siyasah*, 10(2), 215–232.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, (2009).
- Wahidillah, N., Apriyani, S. R., & Mutia, Z. (2025). Pelayanan Publik dalam Perspektif Islam: Landasan, Prinsip, dan Implementasi di Era Kontemporer. *Kajian Administrasi Publik Dan Pemerintahan*, 7(2), 55–78.
- Wijaya, S., & Sari, D. (2025). Kualitas Interaksi Personal dalam Pelayanan Publik Digital: Studi pada Layanan Administrasi Kependudukan. *Jurnal Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 8(1), 78–95.
- Yandi, R., Zuhri, B., & Sibawai, A. (2026). The Implementation of the Principle of Justice (al-'adl) in BPJS Health Services at Hospitals from a Legal Perspective. *TOFEDU: The Future of Education Journal*, 5(1), 602–608.
- Yunita, R. (2017). Studi Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Desa Bukit Makmur Kecamatan Kaliorang Kabupaten Kutai Timur. *J. Pemerintah. Integr*, 5(3).