

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Indonesia merupakan salah satu negara dengan penduduk paling banyak di dunia. Menurut data Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Ditjen Dukcapil) Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia, jumlah penduduk Indonesia tercatat per 30 Juni 2023 adalah sebanyak 279.118.866 jiwa. Dengan jumlah yang sebanyak itu, Indonesia tentunya sangat membutuhkan administrasi kependudukan yang terorganisir dari pusat hingga ke daerah. Administrasi kependudukan yang dimaksud meliputi pendaftaran penduduk, pencatatan sipil dan pengelolaan informasi kependudukan¹.

Menurut Pasal 1 UU No.24 Tahun 2013 administrasi kependudukan merupakan sebagai rangkaian penataan dan penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan administrasi kependudukan, serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain². Sehingga hal ini dikatakan perlu bagi setiap warga negara yang telah memenuhi syarat untuk memiliki dokumen

¹ Koko Mulyanto Angkat, Kadir Abdul, and Isnaini, "Analisis Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi," *Jurnal Administrasi Publik (Public Administration Journal)* 7, no. 15 (2017): 33–48.

² "UU No.24 Tahun 2013" (2013): 1–25, Tentang Perubahan atas Undang-Undang No.23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.

administrasi kependudukan yang mana berguna bagi pemerintah sebagai acuan dalam memberikan pelayanan publik serta sebagai bentuk legalitas dan pengakuan negara atas keberadaan mereka.

Administrasi kependudukan menjadi sangat krusial karena selalu berkaitan dengan setiap aktivitas kehidupan di Indonesia, yang diantaranya seperti Akta Kelahiran yang diperlukan untuk mendaftar sekolah, Kartu Keluarga yang sangat berguna untuk berbagai kepentingan kependudukan, Kartu Tanda Penduduk yang merupakan kartu atau bukti pernyataan kita berdomisili di suatu wilayah.

Kualitas administrasi kependudukan yang baik sangat dibutuhkan karena menyangkut dengan kepentingan masyarakat. Peningkatan kualitas pelayanan merupakan hal yang krusial karena tuntutan dari masyarakat yang berkembang dengan adanya kesadaran bahwa warga negara mempunyai hak untuk dilayani³. Tuntutan mengenai peningkatan kualitas pelayanan juga dilihat dari besarnya antusiasme masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukan. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan tersebut pemerintah daerah diberikan kebebasan yang sangat besar untuk mendesain serta menentukan sendiri model pemberian layanan yang digunakan oleh masyarakat.

³ Heriawan Abdullah Kunta and Rina Susanti Hartono, "Strategi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Dalam Mencapai Pelayanan Prima Di Kabupaten Bekasi," *Governance* 9, no. 2 (2021): 1–21.

Kegiatan pelayanan tidak bisa dipisahkan dari kehidupan manusia, karena pelayanan sangat dibutuhkan pada setiap aspek kehidupan. Penyelenggaraan pelayanan publik adalah suatu usaha negara dalam rangka terpenuhinya kebutuhan dasar hak-hak sipil bagi setiap warga negara baik barang ataupun jasa. Peningkatan kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh organisasi pemerintah saat ini semakin meresahkan, bahkan menjadi bahan tuntutan dan keluhan oleh masyarakat⁴. Tuntutan yang dilakukan oleh masyarakat merupakan salah satu hal yang menjadi perhatian dalam pelayanan publik, terutama dalam hal kualitas atau mutu pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat.

Pelayanan publik adalah usaha yang dilakukan kelompok atau individu untuk membantu masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu⁵. Pelayanan publik harus memperhatikan kebutuhan pelanggan. Jika mereka dapat memberikan layanan yang sesuai dengan indikator pelayanan yang baik, maka kebutuhan pelanggan akan terpenuhi dengan baik. Menurut Thoha pelayanan merupakan usaha yang dilakukan oleh individu maupun kelompok

⁴ Amelia Diah dan Ismiyati Agustina, "Kualitas Pelayanan Publik Ditinjau Dari Aspek Tangible, Reliability, Responsiviness, Asssurance, Dan Emphaty," *Economic Education Analysis Journal* 2, no. 1 (2019): 18–23.

⁵ Ibid.

atau organisasi tertentu yang mana memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam mencapai tujuannya⁶.

Kualitas pelayanan publik selalu mengutamakan kepentingan masyarakat sebagai pengguna layanan, namun hingga saat ini, bahwa pelayanan yang pemerintah berikan kepada masyarakat cenderung buruk dan tidak berkualitas⁷. Kenyataannya, pelayanan publik yang diberikan pemerintah masih jauh dari efektif dan efisien, serta kualitas sumber daya manusia yang masih kurang memadai. Hal ini dibuktikan dengan banyaknya keluhan masyarakat, baik langsung maupun tidak langsung, misalnya melalui media sosial, yang menyerukan peningkatan kualitas pelayanan publik.

Kualitas pelayanan publik adalah salah satu hal yang harus disorot serta diarahkan pada birokrasi pemerintahan. Peningkatan pelayanan publik di era reformasi merupakan keinginan seluruh masyarakat. Namun, kualitas pelayanan publik tampaknya tidak berubah secara signifikan sepanjang fase reformasi yang panjang. Padahal, jika melihat reaksi masyarakat banyak jenis pelayanan publik yang mengalami kemunduran hal ini ditandai dengan banyaknya penyimpangan dalam pelayanan publik.

Evan dan Lynsday menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang baik meliputi transparansi, daya tanggap, efektivitas, dan efisiensi terhadap upaya

⁶ Sukur Suleman, "Kualitas Pelayanan E-KTP Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Halmahera Selatan," *Jurnal Administrasi Publik* Vol.5, no. No.1 (2019): 3.

⁷ Ibid.

memenuhi kebutuhan dan kepuasan masyarakat. Selanjutnya Evan dan Lynsday juga menyatakan bahwa pelayanan publik adalah hubungan antara kegunaan atau kepuasan dengan harga⁸.

Pelayanan publik adalah salah satu tugas penting yang tidak dapat diabaikan oleh pemerintah jika hal ini diabaikan maka akan berdampak pada komponen pelayanan publik sehingga terciptanya *stagnasi* (kemacetan) yang mengakibatkan semua sektor juga berdampak kemacetan⁹. Oleh karena itu perlu adanya strategi pelayanan publik yang baik dan rancangan rencana tersebut harus dilaksanakan dengan baik oleh aparatur pelayanan sehingga sesuai dengan kewenangan yang diberikan oleh pemerintah pusat kepada pemerintah daerah. Instansi pemerintah mempunyai tugas untuk menciptakan layanan berkualitas yang dapat mendorong dan meningkatkan kegiatan ekonomi masyarakat lokal. Oleh karena itu, aparatur pelayanan harus lebih proaktif dan cermat dalam mengantisipasi perkembangan baru agar pelayanan bisa memenuhi kebutuhan masyarakat yang dinamis.

Menurut Hardiansyah pelayanan publik adalah proses memberikan pelayanan kepada masyarakat dan organisasi berkepentingan pada suatu

⁸ Zainal Abidin Rengifurwarin, "Analisis Profesionalisme Pelayanan Publik Pada Departemen Kependudukan Dan Sipil Pendaftaran Kota Ambon", *Jurnal Internasional Sains dan Masyarakat*, 2 (2020): 1–22.

⁹ Juriko Abdussamad, "Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Gorontalo," *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi dan Pelayanan Publik* 6, no. 2 (2019): 73–82.

organisasi yang aturan dan prosedur dasarnya ditetapkan dan ditujukan untuk menjamin kepuasan mereka yang dilayani¹⁰. Sedangkan menurut Sinambela pelayanan ialah suatu kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap masyarakat yang melakukan kegiatan yang memberikan manfaat bagi masyarakat yang melakukan pelayanan dan memberikan kepuasan meskipun hasilnya tidak berupa barang fisik¹¹.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63 Tahun 2003 pelayanan publik adalah suatu bentuk pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah pusat, daerah dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam pelaksanaan peraturan perundang-undangan. Sedangkan menurut Undang-Undang No 25 Tahun 2009, pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan untuk pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik¹².

Pelayanan bisa dikatakan berkualitas apabila pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat terpenuhinya kebutuhan dan harapan masyarakat. Jika

¹⁰ Agustina, "Kualitas Pelayanan Publik Ditinjau Dari Aspek Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, And Empathy." *Economic Education Analysis Journal* 8 (3) (2019) 1234-1248

¹¹ Rahayu,Ika Puji, Hardi Warsono, and Ida Hayu Dwimawanti, "Analisis Kualitas Pelayanan E-KTP Di Kecamatan Gayamsari Kota Semarang :", *Journal of Public Policy and Management Review* (2014): 1–10.

¹² Ibid.

masyarakat tidak puas dengan pelayanan yang diberikan, kemungkinan besar pelayanan tersebut berkualitas rendah atau tidak efisien. Oleh karena itu, kualitas pelayanan memegang peranan yang sangat penting dan berfokus pada kepuasan masyarakat¹³.

Kelambanan pada pelayanan publik tidak hanya karena kurang baiknya cara pelayanan di tingkat bawah, namun masih terdapat banyak faktor yang mempengaruhi buruknya tata kerja dalam birokrasi seperti kualitas sumber daya manusia yang kurang memadai sehingga lambat laun pekerjaan dalam organisasi menjadi kurang efektif dan efisien¹⁴.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan diperlukan strategi yang baik sehingga dapat menghasilkan pelayanan yang efektif dan efisien. Strategi meningkatkan kualitas pelayanan publik dapat dilaksanakan melalui perbaikan pengelolaan mutu pelayanan, yaitu upaya untuk mengurangi kesenjangan antar tingkatan layanan yang diberikan oleh organisasi sesuai dengan keinginan dan harapan pelanggan atau pengguna¹⁵. Hal ini dimaksudkan kepada institusi pemerintah agar memiliki strategi yang baik dalam upaya meningkatkan

¹³ Hardiyansyah, "Kualitas Pelayanan Publik - Konsep, Dimensi, Indikator, Dan Implementasinya," *Gava Media* (2011): 250.

¹⁴ Rusli, Zaili, dkk, "Kualitas Pelayanan Pada Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (Ktp-El)" *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, Volume 16, Nomor 1, Juli 2020 : 66-76 .

¹⁵ Sanjaya, Yudi, "Strategi Dinas Kependudukan dan Catatab Sipil (Disdukcapil) Dalam Meningkatkan Pelayanan E-KTP pada Masa Pandemi di Kabupaten Luwu Timur," *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents* 3, no. 2 (2021).

kualitas pelayanan, hal ini dapat dilakukan dengan menerapkan teknologi dalam pelaksanaan pelayanannya, seperti adanya layanan *online* sehingga masyarakat tidak perlu mengantri dalam melakukan pelayanan di kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bukittinggi merupakan salah satu instansi pelaksanaan pelayanan di Kota Bukittinggi berupa surat administrasi kependudukan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bukittinggi merupakan organisasi yang bergerak dalam bidang pelayanan publik yang berhubungan langsung dengan masyarakat, sebagai lembaga pelayanan publik yang memberikan pelayanan, maka tuntutan kinerja yang berkualitas merupakan suatu keharusan. Kota Bukittinggi merupakan salah satu daerah yang berada di Provinsi Sumatera Barat. Tercatat pada Juni tahun 2023, Kota Bukittinggi memiliki jumlah penduduk sebesar 131.840 jiwa. Dengan jumlah masyarakat yang banyak maka pemerintah Kota Bukittinggi membutuhkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menjadi lembaga yang berperan melayani masyarakat dalam hal surat administrasi kependudukan. Dimana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bukittinggi menaungi 3 kecamatan dan 24 kelurahan di Kota Bukittinggi.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil juga memiliki beberapa penghargaan. Salah satunya yaitu ada tahun 2021, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bukitinggi meraih penghargaan sebagai OPD dengan

Standar Kepatuhan tertinggi dari 4 OPD sampel yang penghargaan ini diberikan oleh Ombudsman Perwakilan Sumatera Barat .

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bukittinggi melakukan dua jenis layanan yaitu layanan secara *offline* dan layanan secara *online*. Dimana layanan secara *offline* berada di dua tempat yaitu pada kantor pusat Disdukcapil yang berlokasi di Jl.Haji Miskin Palolok, Mandiingin Koto Selayan, dan di Kantor Mall Pelayanan Publik yang berlokasi di Jl.Perwira, Belakang Balok, Kec. ABTB, Kota Bukittinggi dan Layanan *online* berupa layanan *online* Dukcapil Hebat, WA pengaduan dan Telegram Bot¹⁶.

Adapun pelayanan kependudukan meliputi pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Pendaftaran penduduk meliputi pembuatan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP), surat pindah dan Kartu Identitas Anak (KIA), sedangkan pencatatan sipil meliputi pembuatan kutipan akta kelahiran, kutipan akta kematian, pencatatan pengakuan anak dan pengesahan anak, pencatatan perubahan nama, dan pencatatan perubahan kewarganegaraan.

Kantor pusat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bukittinggi yang bertempat di Jl.Haji Miskin Palolok, Mandiingin Koto Selayan memiliki enam jenis layanan yaitu Perekaman KTP bagi pemula (usia 17 Tahun),

¹⁶ Disdukcapil Kota Bukittinggi, “No Title,” *Admin*, last modified 2023, <https://dukcapil.bukittinggikota.go.id/>.

Pembuatan dan pengupdatean Kartu Keluarga, Pembuatan Akta Kelahiran, Pembuatan Akta Kematian, Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA), dan Pembuatan SKPWNI serta SKPWNI. Pelayanan di kantor pusat dimulai dari pukul 08.00 hingga pukul 16.00. Pelayanan yang dilakukan diselesaikan 1x24 jam, namun para staff selalu mengupayakan agar pelayanan yang diberikan dapat diselesaikan selama 60 menit.

Selain pelayanan di kantor pusat, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bukittinggi juga melakukan pelayanan *offline* pada Kantor Mall Pelayanan Publik yang memiliki jenis pelayanan yaitu Perekaman KTP bagi pemula (usia 17 Tahun), Pembuatan dan pengupdatean Kartu Keluarga, Pembuatan Akta Kelahiran, Pembuatan Akta Kematian, dan Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA). Pelayanan di kantor Mall Pelayanan dimulai dari pukul 08.00 hingga pukul 15.00 WIB.

Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bukittinggi juga memiliki layanan *online* yang diberi nama "Dukcapil Hebat" dimana informasi ini dapat diperoleh masyarakat melalui website disdukcapil itu sendiri, dimana website ini bisa diakses oleh masyarakat melalui disdukcapil.bukittinggikota.go.id. Pada website Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bukittinggi tersebut terdapat beberapa fitur yang memudahkan masyarakat untuk mengetahui hal mengenai disdukcapil itu sendiri. Seperti yang terlihat pada gambar 1.1 berikut

Gambar 1. 1
Tampilan Awal Website Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bukittinggi



Sumber: Website <https://dukcapil.bukittinggikota.go.id/>

Pada gambar di atas dapat dilihat tampilan awal dari website Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bukittinggi, yang mana pada website tersebut berisi mengenai informasi seperti profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bukittinggi, Informasi pelayanan, Publikasi, Rekapitulasi dan Statistik, Produk Hukum, Survey Kepuasan Masyarakat serta juga terdapatnya fitur Q&A (tanya jawab) yang memudahkan masyarakat untuk menanyakan dan menyampaikan keluhan dirasakan oleh masyarakat. Selain itu pada tampilan website tersebut juga terdapat informasi mengenai alamat layanan offline juga terdapatnya informasi mengenai informasi layanan online.

Penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bukittinggi bisa dilihat dari laporan penerbitan dokumen kependudukan yang diterbitkan baik pendaftaran penduduk

maupun pencatatan sipil. Hal ini terlihat dari data agregat penerbitan dokumen kependudukannya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bukittinggi. Adapun data yang diperoleh menurut penerbitan dokumen kependudukan sebagai berikut:

Tabel 1. 1
Data Agregat Penerbitan Dokumen Kependudukan Pelayanan secara Offline

Jenis Dokumen Kependudukan	Tahun 2021 (Januari-Desember)	Tahun 2022 (Januari-Desember)	Tahun 2023 (Januari- Juni)
Kartu Keluarga	13. 862 dokumen	11. 000 dokumen	6. 264 dokumen
KTP	13.279 dokumen	12. 514 dokumen	6. 868 dokumen
KIA	3.642 dokumen	3.727 dokumen	1.514 dokumen
Akta Kelahiran	3.400 akta	3.246 akta	1.701 akta
Akta Kematian	939 akta	832 akta	425 akta
SKPWNI	4.724 dokumen	2.702 dokumen	1.323 dokumen
SKDWNI	3.174 dokumen	3.747 dokumen	1.555 dokumen
Akta Perkawinan	68 akta	35 akta	8 akta
Akta Kematian	7 akta	2 akta	-

Sumber: Hasil Olahan Peneliti, 2023

Dari data tabel diatas terdapatnya jumlah penerbitan kepemilikan dokumen administrasi kependudukan masyarakat Kota Bukittinggi, jika dilihat pada tabel pada tahun 2021 ke tahun 2022 terdapatnya penurunan penerbitan dokumen kependudukan seperti Kartu Keluarga, KTP, Akta Kelahiran, Akta Kematian,

Akta Perkawinan, Akta Perceraian, SKPWNI dan SKDWNI. Dimana hal ini membutuhkan strategi yang agar kepemilikan dokumen kependudukan masyarakat dapat meningkat setiap tahunnya.

Selain data agregat penerbitan dokumen kependudukan dengan pelayanan *offline*, juga terdapatnya jumlah penerbitan dokumen kependudukan secara *online*. Adapun jumlah kepemilikan dokumen kependudukan pelayanan secara *online* sebagai berikut:

Tabel 1. 2
Data Agregat Kepemilikan Dokumen Kependudukan Pelayanan secara Online

Jenis Dokumen Kependudukan	Tahun 2022 (Januari- Desember)	Tahun 2023 (Januari- Juni)
Kartu Keluarga	43 dokumen	92 dokumen
KTP	35 dokumen	25 dokumen
KIA	14 dokumen	13 dokumen
Akta Kelahiran	75 akta	72 akta
Akta Kematian	24 akta	44 akta
SKPWNI	72 dokumen	98 dokumen
SKDWNI	18 dokumen	19 dokumen
Akta Perkawinan	13 Akta	3 Akta
Akta Perceraian	1 Akta	-

Sumber: Hasil Olahan Peneliti,2023

Dari data diatas terdapatnya jumlah penerbitan kepemilikan dokumen administrasi kependudukan masyarakat Kota Bukittinggi yang melakukan pelayanan secara *online*. Jika dilihat dari tahun 2022-2023 sudah terdapatnya peningkatan yang menunjukkan bahwa mulai dikenalnya pelayanan *online* oleh masyarakat Kota Bukittinggi. Dari data diatas diketahui bahwa pelayanan *offline* lebih unggul dari pelayanan *online*, sehingga hal ini membutuhkan strategi yang tepat agar masyarakat dapat mengenal bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bukittinggi memiliki pelayanan secara *online*.

Kualitas administrasi kependudukan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bukittinggi juga dipengaruhi oleh kepuasan masyarakat. Dimana kepuasan masyarakat menjadi tolak ukur untuk melihat seberapa berkualitasnya pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bukittinggi.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bukittinggi juga dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan keinginan serta harapan masyarakat Kota Bukittinggi. Kualitas pelayanan ini dapat diukur dengan menggunakan 5 indikator kualitas pelayanan publik yaitu, *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (empati).

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bukittinggi juga dibutuhkan strategi yang berguna dalam peningkatan kualitas pelayanan. Adapun strategi yang dapat dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bukittinggi berupa mengoptimalkan peningkatan kualitas layanan, meningkatkan sumber daya layanan masyarakat serta meningkatkan sarana dan prasarana.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bukittinggi telah berupaya untuk merealisasikan berbagai kegiatan yang bermanfaat untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Adapun beberapa strategi yang telah dilakukan berupa memasang spanduk dan mengunggah foto mengenai pentingnya memiliki dokumen baik di website, sosial media seperti Instagram dan Facebook, melakukan agenda kegiatan pelayanan di kecamatan yang terintegrasi juga ke kelurahan yang bertujuan agar masyarakat dapat menerima pelayanan yang baik dan efisien. Selain itu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bukittinggi juga menciptakan inovasi berupa layanan online, dimana layanan ini dapat masyarakat akses melalui rumah masing-masing sehingga masyarakat dapat dengan efektif dan efisien melakukan layanan tanpa harus datang ke kantor.



Selain beberapa hal tersebut Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bukittinggi juga membuat beberapa inovasi pelayanan berupa:

1. Tol KTP-El merupakan inovasi pelayanan perekaman KTP-el bagi pemula yang berdomisili dan bersekolah di Kota Bukittinggi.
2. Delima merupakan Inovasi pelayanan dengan menggunakan Aplikasi Telegram yang juga ditunjang oleh robot pada Telegram sebagai mesin informasi persyaratan pelayanan administrasi kependudukan, yang dibuat oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bukittinggi.
3. Waduk merupakan inovasi pelayanan dengan menggunakan Aplikasi Whatsapp sebagai media komunikasi untuk layanan pengaduan masyarakat yang mengalami permasalahan dalam mengurus administrasi kependudukan, yang ditangani oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bukittinggi.
4. Lacak Pas Bana merupakan inovasi pelayanan penerbitan kembali dokumen oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bukittinggi bagi masyarakat yang mengalami musibah atau bencana.
5. Ketupat Paku merupakan Inovasi pelayanan yang memudahkan lansia, orang yang sakit, disabilitas dan orang dengan gangguan jiwa (ODGJ) untuk memiliki dokumen kependudukan yakni KTP-el sehingga mereka tidak perlu datang ke Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk melakukan perekaman data kependudukan.

6. Tol-KIA merupakan Inovasi pelayanan penerbitan Kartu Identitas Anak bagi Pelajar yang berdomisili di Kota Bukittinggi yang telah dikoordinasikan dengan pihak sekolah untuk dilakukan pemotretan siswa/siswi dan penerbitan KIA di Sekolah.
7. Lentera Mendung Baru Cerah merupakan Inovasi layanan yang terintegrasi penerbitan dokumen kependudukan baru dengan status perkawinan sesuai dengan Akta Cerai yang diterbitkan oleh Pengadilan Agama pada hari yang sama kepada warga Kota Bukittinggi.
8. Teman Dekat merupakan Inovasi pelayanan yang terintegrasi antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bukittinggi dengan Kementerian Agama Kota Bukittinggi dalam rangka penerbitan dokumen kependudukan berupa Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk (KTP) terhadap peristiwa perkawinan yang terjadi bagi pengantin.
9. Berkat Yakin merupakan Inovasi pelayanan penerbitan dokumen kependudukan berupa masyarakat non muslim yang berdomisili di Kota Bukittinggi yang melaksanakan pemberkatan pernikahan di gereja, dan dokumen kependudukan diberikan pada hari pemberkatan.

Selain beberapa inovasi di atas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil juga rutin melakukan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat. Berikut Hasil Survei Masyarakat di tahun 2021-2023.

Tabel 1. 3
Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2021-2023

No	Tahun	Jumlah Responden	Hasil Survei IKM
1	2021	217 orang	89,64
2.	2022	835 orang	97,42
3.	2023 (Jan-Sep)	218 orang	95,66

Sumber: <https://dukcapil.bukittinggi.go.id>,2023

Berdasarkan hasil pengukuran kualitas unsur pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bukittinggi jika dilihat dari IKM menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat dari tahun 2021 sampai saat ini terus mengalami peningkatan, pada tahun 2022 IKM sebesar 97,42 sehingga Survei Indeks Kepuasan ini masuk dalam kategori Sangat baik yang berarti masyarakat sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Disdukcapil Kota Bukittinggi.

Meskipun nilai IKM Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bukittinggi mengalami peningkatan namun masih terdapatnya beberapa masalah yang berdampak pada peningkatan kualitas pelayanannya. Berdasarkan pengamatan awal yang dilakukan peneliti pada akhir tahun 2022 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bukittinggi masih terdapat permasalahan terkait indikator kualitas pelayanan dimana pada hal ini membutuhkan strategi yang tepat untuk meningkatkan kualitasnya.

Adapun permasalahan terkait sarana dan prasarana pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bukittinggi masih kurang. Seperti

tempat parkir yang belum memadai dimana tempat parkir hanya bisa digunakan bagi pemilik kendaraan roda dua sedangkan yang memiliki kendaraan roda empat memarkirkan kendaraannya di tepi jalan. Tempat duduk yang ada di bagian informasi dan ruang tunggu pelayanan dinilai masih kurang dilihat dari masih terdapatnya beberapa masyarakat yang berdiri saat menunggu antrian dan terdapatnya ruangan yang kurang layak seperti ruangan pengarsipan.

Hal ini juga dibenarkan oleh Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kota Bukittinggi mengatakan bahwa:

“ Dikarenakan kantor disdukcapil merupakan gedung bekas instansi lama yang kami rehab sehingga menyebabkan lapangan parkir menjadi terbatas, selain lapangan parkir yang kurang memadai, terdapatnya ruangan yang kurang layak seperti halnya ruangan pengarsipan dimana pada ruangan pengarsipan tersebut seharusnya memiliki suhu tertentu, dan juga terdapatnya tempat toilet yang kurang strategis dimana seharusnya toilet terletak di bagian depan sehingga masyarakat dapat dengan mudah menggunakannya tanpa harus berjalan cukup jauh ” (Wawancara dengan Sastraseni Saphietry, SS selaku Kabid Pelayanan Pendaftaran Penduduk, tanggal 07 Maret 2023, Pukul 09.30)

Permasalahan kedua yaitu belum banyak masyarakat yang mengetahui bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bukittinggi memiliki aplikasi *online* yang membantu masyarakat untuk melakukan layanan secara *online*. Hal itu ditunjukkan dari minimnya masyarakat yang melakukan pelayanan *online* sehingga hanya sedikit pelayanan *online* yang ditanggapi oleh petugas. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara dengan salah satu masyarakat

yang melakukan pengurusan dokumen ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan

Sipil Kota Bukittinggi yang mengatakan bahwa:

“ Saya tidak mengetahui bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil ini memiliki layanan online sehingga pergi kesini untuk melakukan layanan offline, dan sebelum saya melakukan pengurusan saya kurang tahu apa saja persyaratan yang dibutuhkan untuk melakukan proses layanan sehingga sebelumnya saya bertanya dahulu ke bagian informasi nya”
(Wawancara dengan Nadya selaku Masyarakat yang melakukan pelayanan ke disdukcapil Kota Bukittinggi, tanggal 15 Agustus, Pukul 10.48 WIB)

Permasalahan ketiga yaitu terkait dengan kedisiplinan pegawai, dimana pegawai layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bukittinggi terlambat membuka loket layanan sehabis jam istirahat sehingga membuat masyarakat harus menunggu lama, dimana hal ini menyebabkan lamanya proses pencetakan dokumen adminduk masyarakat. Selain beberapa permasalahan di tersebut juga terkadang terjadinya gangguan jaringan yang menyebabkan pelayanan menjadi terganggu, karena semua dokumen pelayanan baru dapat diproses setelah jaringan yang terkoneksi antara pusat dan daerah berjalan dengan stabil.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanannya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bukittinggi memerlukan strategi pembaharuan organisasi agar kinerja dari Disdukcapil dapat meningkat sehingga berimbas kepada peningkatan kualitas pelayannya. Strategi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bukittinggi yaitu menggunakan konsep meningkatkan kualitas pelayanan menurut Tjiptono. Dimana konsep ini

dapat digunakan untuk melakukan perubahan yang mendasar sehingga dapat mendorong kemampuan birokrasi yang efektif dan efisien. Konsep juga dapat menjelaskan fenomena-fenomena yang terjadi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bukittinggi

Penelitian ini difokuskan pada strategi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bukittinggi dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Yakni pelayanan administrasi kependudukan berupa Pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Dalam hal ini, masyarakat membutuhkan pelayanan yang efektif dan efisien.

Melihat pada permasalahan yang disebutkan di atas, bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bukittinggi belum memberikan layanan sesuai dengan harapan dan keinginan masyarakat. Dan melihat dari permasalahan diatas terkait dengan indikator kualitas pelayanan peneliti tertarik ingin melihat strategi seperti apa yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bukittinggi untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang. Dari uraian latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai **“Strategi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bukittinggi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan”**.

1.2 Rumusan Masalah

Apa strategi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bukittinggi untuk meningkatkan strategi kualitas pelayanan yang

diberikan kepada masyarakat dan Bagaimana penerapan strategi tersebut di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bukittinggi?

1.3 Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui strategi apa yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bukittinggi dalam mengatasi kendala dalam pemberian layanan kepada masyarakat yang berguna untuk meningkatkan kualitas layanan. Serta untuk mengetahui sejauh mana penerapan strategi pelayanan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bukittinggi.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat bermanfaat sebagai salah satu sarana untuk mengembangkan teori- teori di bidang manajemen publik, ataupun berguna sebagai penerapan ilmu yang telah didapat pada masa perkuliahan, dengan mempraktekan pada kehidupan nyata dan juga sebagai penghubung dengan teori yang terdahulu.

1.4.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini berguna untuk memberikan masukan terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kepada masyarakat sudah berkualitas atau tidak, apabila tidak berkualitas maka kita dapat menemukan solusi yang baik agar dalam pemberian pelayanan dapat

diberikan secara efektif dan efisien. Serta memberikan masukan terhadap strategi yang dapat dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Kota Bukittinggi dalam meningkatkan kualitas layanannya.

