

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Pelayanan Publik merupakan hak bagi setiap warga negara yang wajib dipenuhi negara, karena warga negara mempunyai hak untuk mengakses barang, jasa, dan layanan administrasi penting lainnya yang disediakan oleh penyedia layanan publik. Hal ini diatur dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Tujuan dari pelayanan publik ialah untuk memuaskan masyarakat sesuai dengan kebutuhan masyarakat tersebut. Maka untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat diperlukan kualitas pelayanan yang baik. Dalam hal ini yang dimaksud dengan kualitas pelayanan adalah kesesuaian antara harapan dengan realisasi pelayanan yang diberikan pemerintah.

Faktor-faktor penyebab buruknya pelayanan publik selama ini antara lain:<sup>1</sup>

- a. Kebijakan dan keputusan yang cenderung menguntungkan para elit politik dan sama sekali tidak pro rakyat.
- b. Kelembagaan yang dibangun selalu menekankan sekedar teknis-mekanis saja dan bukan pendekatan pada martabat manusia.

---

<sup>1</sup> Neneng Siti Maryam, 2017, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, JIPSI-Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi UNIKOM, Vol 6, No. 1, hlm. 11

- c. Kecenderungan masyarakat yang mempertahankan sikap pasrah apa adanya yang telah diberikan oleh pemerintah sehingga berdampak pada sikap kritis masyarakat yang tumpul.
- d. Adanya sikap-sikap pemerintah yang berkecenderungan mengedepankan *informality* birokrasi dan mengalahkan proses formalnya dengan asas mendapatkan keuntungan pribadi.

Permasalahan dalam pelayanan publik seringkali berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan. Kualitas pemberian layanan juga dipengaruhi oleh berbagai faktor, pola pelaksanaan layanan merupakan salah satu aspek yang krusial dalam pemberian layanan publik. Berikut adalah tantangan-tantangan umum yang ditemui dalam pemberian layanan publik:<sup>2</sup>

- a. Kurang responsif

Masalah ini sering terjadi di berbagai tingkat rantai pemberian layanan. Masyarakat mungkin mengalami keterlambatan atau kurangnya tanggapan ketika menyampaikan pengaduan, menyampaikan aspirasi, atau memenuhi kebutuhan masyarakat. Kurangnya daya tanggap ini dapat disebabkan oleh inefisiensi birokrasi, pelatihan yang tidak memadai, atau kurangnya akuntabilitas dalam organisasi penyedia layanan.

- b. Tidak informatif

Penyebaran informasi kepada masyarakat tidak lengkap, sehingga menyebabkan kurangnya kesadaran di kalangan masyarakat tertentu. Upaya sosialisasi yang tidak memadai berkontribusi terhadap masalah ini.

---

<sup>2</sup> *Ibid*, hlm. 12-13.

c. Kurang dapat diakses

Layanan publik mungkin sulit diakses oleh masyarakat karena faktor-faktor seperti lokasi layanan yang jauh, sehingga menghambat individu yang membutuhkan untuk mencapai layanan yang mereka butuhkan.

d. Kurangnya koordinasi

Koordinasi antar berbagai unit layanan mungkin kurang, sehingga menyebabkan tumpang tindih atau konflik kebijakan antar lembaga. Kurangnya koherensi ini dapat menghambat penyampaian layanan yang efektif.

e. Birokrasi

Proses birokrasi yang rumit dan panjang menghambat penyelesaian layanan tepat waktu. Tingkat yang berlebihan dan rumitnya tahapan layanan menjadikan masyarakat sulit mengakses layanan secara efisien.

f. Kurangnya keinginan untuk mendengar keluhan/saran/aspirasi

Petugas layanan mungkin kurang bersedia mendengarkan dan menanggapi keluhan, saran, atau aspirasi masyarakat. Hal ini mengakibatkan penyediaan layanan menjadi stagnan tanpa adanya perbaikan dari waktu ke waktu.

g. Inefisiensi

Persyaratan layanan mungkin berlebihan dan tidak relevan dengan layanan yang diberikan, sehingga membebani masyarakat dengan tugas-tugas yang tidak perlu. Persyaratan yang terlalu menuntut membuat akses layanan menjadi lebih sulit dan berkontribusi terhadap inefisiensi dalam proses penyampaian.

Peningkatan kualitas layanan publik memang merupakan sebuah isu yang krusial, karena sering kali terdapat ketimpangan antara meningkatnya tuntutan masyarakat akan layanan berkualitas dengan realitas penyediaan layanan yang ada saat ini karena pelayanan publik yang terjadi selama ini masih kurang efisien baik itu dari segi waktu maupun biaya<sup>3</sup>. Seiring berjalannya waktu bisa dilihat apakah sebuah instansi dapat memberikan pelayanan yang berkualitas atau tidak dengan melihat kepuasan dari masyarakat yang menerima pelayanan. Tak bisa dipungkiri masih banyak keluhan tentang buruknya pelayanan publik yang diberikan baik itu dilihat dari sisi instansi secara keseluruhan atau beberapa oknum yang memberikan pelayanan yang kurang memuaskan

Pelayanan publik di Indonesia bisa dilihat dari berbagai pelayanan yang diberikan pemerintah untuk masyarakat. Pelaku yang melaksanakan pelayanan publik ialah Aparatur Sipil Negara (ASN). Mereka diharapkan untuk dapat melayani masyarakat dengan baik dan sesuai dengan peraturan yang telah disepakati dalam perjanjian kerjanya, ini dijelaskan juga di dalam Undang – Undang Republik Indonesia No 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara. Undang-undang ini menguraikan peran, tanggung jawab, dan standar etika yang diharapkan dari pegawai negeri sipil di Indonesia, untuk memastikan mereka melayani kepentingan publik dan mematuhi peraturan hukum Mereka merupakan pelayan masyarakat dan mengabdikan untuk negara karena mereka menghasilkan output berupa kepuasan masyarakat. .

---

<sup>3</sup> Yahyat, 2017, *Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Pasirjambu*, Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik, Vol 11, No.2, hlm. 2

Sumatera Barat masih belum optimal dalam pemberian pelayanan publik kepada masyarakat sehingga tidak sesuai dengan standar pelayanan publik yang ada seperti proses pelayanan administrasi yang masih kurang efisien, kurangnya sumber daya, atau bahkan tidak melaksanakan rancangan yang telah disusun dalam rangka peningkatan pelayanan publiknya. Hal ini dijelaskan oleh Yunesa Rahman selaku Koordinator Enumerator Daerah Ombudsman RI Perwakilan Sumbar sebagai berikut:

“Provinsi Sumatera Barat menempati urutan ke-25 dari 34 provinsi se-Indonesia dalam kepatuhan standar pelayanan publik 2021. Hal tersebut berdasarkan penilaian yang dilakukan Ombudsman RI terhadap 24 kementerian, 15 lembaga, 34 pemerintah provinsi, 98 pemerintah kota, dan 416 kabupaten”<sup>4</sup>.

Berdasarkan wawancara yang dipaparkan diatas dapat diketahui bahwa Provinsi Sumatera Barat masih kurang dalam hal kualitas pelayanan atau tidak memadai dalam pemenuhan pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan publik yang ada. Seharusnya kebijakan yang telah ditetapkan oleh pemerintah baik itu pemerintah pusat maupun pemerintah daerah harus ditaati demi pelayanan yang memuaskan kebutuhan masyarakat. Salah satunya ada pelayanan administrasi kependudukan yang juga termasuk ke dalam pelayanan publik. Pelayanan administrasi kependudukan meliputi serangkaian kegiatan yang bertujuan untuk menyelenggarakan dan menerbitkan dokumen kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, dan pengelolaan informasi administrasi kependudukan.

---

<sup>4</sup>Ombudsman RI, *Sumbar Peringkat 25 Kepatuhan Standar Pelayanan Publik, 2 Kabupaten Rapor Merah*, <https://www.ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwkmedia--sumbar-peringkat-25-kepatuhan-standar-pelayanan-publik-2-kabupaten-rapor-merah>, Diakses pada Tanggal 3 Januari Tahun 2022 Pukul 23.30 WIB

Pelayanan administrasi kependudukan berperan penting dalam menjaga keakuratan pencatatan individu, mendokumentasikan peristiwa-peristiwa penting, dan menyediakan dokumen penting yang berfungsi sebagai bukti identitas, status hukum, dan hubungan keluarga secara resmi.

Berdasarkan laporan Tim Penilai Disdukcapil Kabupaten/Kota Terbaik tingkat Provinsi Sumatera Barat Tahun 2021 juga mendata berapa persentase dari kepemilikan dokumen kependudukan di setiap Kabupaten/Kota yang ada di Provinsi Sumatera Barat sebagai berikut:

**Tabel 1.1**  
**Laporan Cakupan Kepemilikan KTP-el, Akta Kelahiran, KIA, KK, dan DAK (Bulan Maret 2021)**

Kab/Kota	Persentase Perekaman KTP-el	Persentase Kepemilikan Akta Kelahiran	Persentase Kepemilikan KIA	Persentase Kepemilikan KK	Persentase Realisasi Penyerapan DAK
Kab. Pesisir Selatan	98,07%	99,50%	29,43%	99,76%	99,97%
Kab. Solok	98,76%	92,46%	27,43%	95,98%	99,74%
Kab. Sijunjung	93,25%	94,79%	25,18%	97,79%	96,64%
Kab. Tanah Datar	95,54%	94,45%	25,06%	91,66%	98,99%
Kab. Padang Pariaman	98,96%	92,47%	27,10%	89,24%	98,85%
Kab. Agam	92,33%	89,96%	21,71%	96,33%	82,79%
Kab. 50 Kota	98,62%	92,16%	27,17%	96,30%	99,97%
Kab. Pasaman	96,15%	86,57%	25,19%	94,69%	99,05%
Kab. Kep. Mentawai	97,92%	88,47%	28,52%	91,90%	70,93%
Kab. Dharmasraya	100,00%	87,42%	36,62%	98,66%	96,75%
Kab. Solok Selatan	89,40%	88,64%	25,92%	93,97%	98,64%
Kab. Pasaman Barat	95,06%	96,74%	24,88%	99,47%	96,41%
Kota Padang	97,77%	89,73%	22,25%	97,86%	88,87%
Kota Solok	100,00%	97,68%	56,94%	97,70%	87,21%
Kota Sawahlunto	97,96%	98,23%	60,16%	99,37%	97,71%

<b>Kota Padang Panjang</b>	100,00%	99,15%	82,87%	99,52%	95,68%
<b>Kota Bukittinggi</b>	100,00%	94,09%	40,91%	98,88%	92,77%
<b>Kota Payakumbuh</b>	99,72%	96,95%	30,70%	96,26%	99,32%
<b>Kota Pariaman</b>	98,18%	91,64%	35,94%	98,79%	93,46%

Sumber: Tim Penilai Disdukcapil Kabupaten/Kota Terbaik tingkat Provinsi Sumatera Barat Tahun 2021

Tabel 1.1 menunjukkan perbandingan jumlah kepemilikan dokumen kependudukan seluruh Kabupaten dan atau Kota di Provinsi Sumatera Barat. Dari penilaian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terbaik tingkat provinsi ada 19 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota yang ada di Provinsi Sumatera Barat yang mendapatkan peringkat terendah dalam cakupan kepemilikan Akta Kelahiran ialah Kabupaten Pasaman dengan persentase 86,57%. Penerbitan akta kelahiran biasanya disertai dengan penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA) yang capaiannya masih 25,19%. Persentase ini menunjukkan bahwa cakupan kepemilikan dokumen kependudukan di Kabupaten Pasaman masih kurang merata. Banyak faktor yang menyebabkan hal ini dapat terjadi mulai dari kendala pemberian pelayanan administrasi kependudukan hingga kurangnya pengetahuan masyarakat mengenai pentingnya kepemilikan dokumen kependudukan.

**Tabel 1.2**

**Jumlah Anak Usia 0-18 Tahun Kepemilikan KIA Kabupaten Pasaman**

No.	Kecamatan	Jumlah Anak Usia 0-18 Tahun	Kepemilikan KIA Anak Usia 0-18 Tahun
1.	BONJOL	8764	7.067
2.	LUBUK SIKAPING	16.947	15.878
3.	PANTI	12.098	10.503
4.	MAPAT TUNGGUL	3.381	2.920
5.	DUO KOTO	9.897	9.163
6.	TIGO NAGARI	11.760	10.584

7.	RAO	9.296	7.939
8.	MAPAT TUNGGUL SELATAN	3.634	3.444
9.	SIMPANG ALAHAN MATI	4.193	3.524
10.	PADANG GELUGUR	11.642	10.377
11.	RAO UTARA	4.256	4.012
12.	RAO SELATAN	9.309	8.351
<b>Total</b>		<b>105.177</b>	<b>94.302</b>

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman, Tahun 2023

Berdasarkan tabel 1.2 dapat diketahui bahwa capaian kepemilikan Kartu Identitas Anak di Kabupaten Pasaman masih belum memenuhi target dari jumlah wajib memiliki KIA. Jumlah anak yang berusia 0-18 tahun di Kabupaten pasaman 105.177 orang, sedangkan yang memiliki Kartu Identitas Anak (KIA) hanya 94.302 orang. Hal ini memperlihatkan bahwa di Kabupaten Pasaman capaian kepemilikan KIA masih rendah. Terlihat adanya kendala dalam pemberian pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman, sehingga menyebabkan kurang meratanya kepemilikan dokumen kependudukan. Setelah melihat situasi dan masalah yang ada pihak Dinas kependudukan tentu merancang Tindakan apa yang harus dilakukan kedepannya. Kemudian dilakukan penyusunan skala prioritas dalam menyelesaikan masalah yang ditemui dan dituangkan dalam tujuan dan sasaran jangka menengah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman pada Tahun 2022-2026 sebagai berikut:

**Tabel 1.3**

**Tujuan dan Sasaran Jangka Menengah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman Tahun 2022-2026**

No.	TUJUAN	SASARAN	INDIKATOR TUJUAN/ SASARAN	TARGET KINERJA TUJUAN/SASARAN PADA TAHUN					
				2022	2023	2024	2025	2026	



1.	Mewujudkan Reformasi Birokrasi yang Bersih dan Akuntabel		Predikat SAKIP Kabupaten	B (64,85)	B (66,70)	B (68,65)	BB (70,85)	BB (73,15)
		Meningkatnya Akuntabilitas Organisasi	Nilai Evaluasi Akuntabilitas Kinerja	B	B	BB	BB	BB
			Persentase capaian realisasi fisik dan keuangan pelaksanaan program/kegiatan	98 %	99 %	100%	100%	100%
2	Mewujudkan Birokrasi yang memiliki pelayanan publik yang berkualitas		Indek Persepsi kualitas pelayanan	79,54	81,54	83,54	85,54	87,54
		Meningkatnya Kualitas pelayanan Administrasi Kependudukan	Indek Kepuasan Masyarakat	86,18	87,15	87,50	88,10	89,27

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman, 2022

Dari tabel 1.2 dapat dilihat bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memiliki target dan sasaran yang ingin dicapai pada tahun 2022-2026. Selama 5 tahun ke depan melalui sasaran strategis ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman memiliki sasaran yaitu meningkatnya kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Hal ini selaras dengan Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kabupaten Pasaman.

Upaya yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman ialah dengan dibentuknya beberapa strategi dalam meningkatkan pelayanan sebagai berikut:

**Tabel 1.4**  
**Strategi Disdukcapil dalam Meningkatkan Pelayanan Publik**

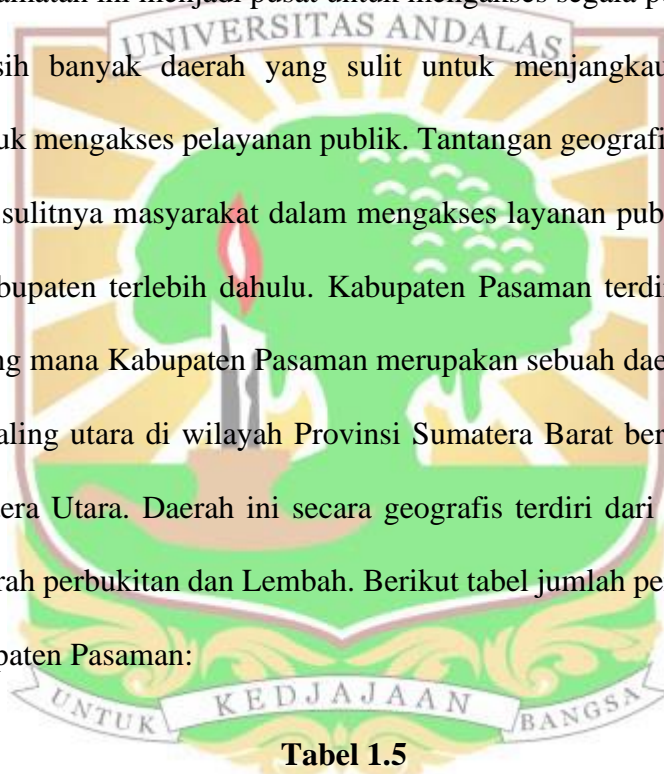
No.	Strategi	Keterangan
1.	Layanan Online	Terdiri dari dua layanan online nagari dan layanan online mandiri. Kedua layanan ini dibentuk untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses pelayanan adminduk dengan memanfaatkan internet dan teknologi.
2.	Kerja Sama dengan beberapa <i>Stakeholder</i>	Adanya kerjasama dengan berbagai pihak seperti Dispendikbud Kabupaten Pasaman, Dinkes Kabupaten Pasaman, PT.POS, dll
3.	Sosialisasi	Untuk memberitahu kepada Masyarakat tentang kebijakan kependudukan agar meningkatkan kesadaran masyarakat mengenai pentingnya kepemilikan dokumen kependudukan.

*Sumber : Olahan Peneliti, 2023*

Berdasarkan tabel 1.4 maka dapat dilihat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman memiliki beberapa strategi untuk mengatasi permasalahan kurang meratanya kepemilikan dokumen kependudukan. Tak hanya pelayanan offline kini juga muncul strategi baru yaitu layanan online, hal ini menyesuaikan dengan perkembangan zaman. Layanan online ini juga terbagi jadi layanan online mandiri dan layanan online nagari. Walaupun sudah dilaksanakannya beberapa strategi untuk meningkatkan pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman, seperti awalnya dilaksanakan jemput bola namun karena kendala sumber daya yang minim maka capaian dari target kepemilikan dokumen kependudukan masih rendah. Kemudian

dibuatlah strategi baru dengan diterapkannya ini diharapkan dapat meningkatkan aksesibilitas dan efisiensi dalam menyediakan layanan administrasi kependudukan dengan memperkenalkan layanan online. Pendekatan ini bertujuan untuk menjadikan layanan ini dapat diakses oleh masyarakat di mana pun lokasinya, sehingga memungkinkan mereka mengakses layanan administratif dari jarak jauh.

Kabupaten Pasaman memiliki Ibukota Kabupaten yaitu Kecamatan Lubuk Sikaping. Kecamatan ini menjadi pusat untuk mengakses segala pelayanan publik. Sehingga masih banyak daerah yang sulit untuk menjangkau pusat ibukota kabupaten untuk mengakses pelayanan publik. Tantangan geografis dan faktor lain menyebabkan sulitnya masyarakat dalam mengakses layanan publik karena harus ke ibukota kabupaten terlebih dahulu. Kabupaten Pasaman terdiri dari beberapa kecamatan yang mana Kabupaten Pasaman merupakan sebuah daerah yang berada di Kawasan paling utara di wilayah Provinsi Sumatera Barat berbatasan langsung dengan Sumatera Utara. Daerah ini secara geografis terdiri dari bentangan alam berbentuk daerah perbukitan dan Lembah. Berikut tabel jumlah penduduk dan luas wilayah Kabupaten Pasaman:



**Tabel 1.5**

**Jumlah Penduduk dan Luas Wilayah Kabupaten Pasaman**

No	KECAMATAN	PENDUDUK (JIWA)	LUAS WILAYAH (Km <sup>2</sup> )
1	BONJOL	28.635	194
2	LUBUK SIKAPING	52.871	347
3	PANTI	42.224	213
4	MAPAT TUNGGUL	11.180	605
5	DUO KOTO	32.942	361
6	TIGO NAGARI	29.520	353

7	RAO	27.905	236
8	MAPAT TUNGGUL SELATAN	10.039	472
9	SIMPANG ALAHAN MATI	13.376	70
10	PADANG GELUGUR	32.031	160
11	RAO UTARA	13.384	599
12	RAO SELATAN	28.206	339
<b>JUMLAH</b>		<b>322.313</b>	<b>3.948</b>

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman Tahun 2022

Jika dilihat dari tabel 1.4 diatas Kabupaten Pasaman memiliki luas 3.948km<sup>2</sup> yang di diami oleh 322.313 jiwa atau dengan kepadatan sebesar 81,65 jiwa/km<sup>2</sup>. Persebaran di setiap kecamatan di Kabupaten Pasaman yaitu ada Kecamatan Lubuk Sikaping yang memiliki jumlah penduduk paling banyak yaitu sebanyak 52.871 jiwa, diikuti oleh Kecamatan Panti dengan banyak penduduk 42.224 jiwa, Kecamatan Duo Koto sebanyak 32.942 jiwa, dan Kecamatan Padang Gelugur sebanyak 32.031 jiwa, sedangkan wilayah dengan kepadatan terendah di Kecamatan Mapat Tunggul yaitu sebesar 11.180 jiwa dan Kecamatan Mapat Tunggul Selatan sebesar 10.039 jiwa.

Dengan luasnya wilayah dari Kabupaten Pasaman membuat pelayanan administrasi kependudukan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman menjadi belum maksimal diterima oleh seluruh masyarakat. Jarak yang jauh juga menjadi kendala sebagian masyarakat untuk mengurus dokumen kependudukannya. Sedangkan administrasi kependudukan memegang peranan penting dalam penerbitan dokumen kependudukan yang penting bagi setiap anggota masyarakat. Dokumen-dokumen ini memiliki berbagai tujuan, termasuk identifikasi pribadi, catatan resmi mengenai

peristiwa penting yang terjadi dan akses ke berbagai layanan publik yang disediakan oleh pemerintah..

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman memiliki beberapa jenis pelayanan yang telah dikembangkan seiring berjalannya waktu. Awalnya hanya ada 8 jenis pelayanan, namun sekarang sudah ada 16 jenis pelayanan. Tentunya pengembangan jenis-jenis pelayanan ini dilakukan berdasarkan permasalahan yang masyarakat alami, seperti keterbatasan masyarakat dalam mengakses pelayanan publik karena kendala jarak yang jauh dari pusat ibukota Kabupaten Pasaman, maka muncul layanan baru yaitu layanan online. Hal ini tentu bertujuan untuk meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dan meningkatkan cakupan kepemilikan dokumen kependudukan. Melalui layanan online, tidak hanya menghemat waktu dan sumber daya bagi warga tetapi juga menyederhanakan proses administrasi pemerintah.

Berikut jenis jenis pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman:

**Tabel 1.6**  
**Jenis - Jenis Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil**  
**Kabupaten Pasaman**

No	Jenis – Jenis Pelayanan
1.	LAYANAN ONLINE MANDIRI (Masyarakat Cetak Dokumen Sendiri)
2.	PECAH TELOR (Pelayanan Cepat Harian Tanpa Molor)
3.	LONCENG KECE (Layanan Online Cetak Dokumen di Nagari dan Kecamatan)
4.	POSKU (Pelayanan POS untuk Dokumen Kependudukan)
5.	PANDU (Pemanfaatan Data Kependudukan)
6.	PALING MANTAP (Pelayanan Keliling Malam Hari Tanpa Pamrih)
7.	KTP MULA (Perekaman KTP Masuk Sekolah)
8.	UNIT LAYANAN DUKCAPIL

9.	KATO MAMA (Kami Tibo Ka Rumah-Rumah)
10	PINDAH BARAPI (Pindah Tidak Bawa Surat Pindah)
11	KATO LALA (Kami Tibo Ka Sekolah-Sekolah)
12	PETASAN (Pelayanan Akta Kelahiran Sama Bidan)
13	BALADA (Bayi Lahir Dapat Akta)
14	PASTI (Pelayanan Administrasi Nikah Terintegrasi)
15	TAKAJA (Akta Perkawinan di Gereja)
16	LAYANAN DUKA (Layanan Dokumen Kematian)

Sumber: Dokumentasi, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman 2022

Berdasarkan tabel 1.5 dapat dilihat bahwa pada tahun 2022 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman memiliki beberapa kegiatan untuk meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan. Pada awalnya pelayanan hanya di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman namun masih ditemukan tidak meratanya kepemilikan dokumen kependudukan maka munculnya satu program yang baru diluncurkan pada tahun 2020 untuk mempermudah kepemilikan dokumen kependudukan yaitu Layanan Online. Layanan online ini terbagi menjadi dua yaitu Layanan Online Mandiri (Masyarakat Cetak Dokumen Sendiri) dan Lonceng Kece (Layanan Online Cetak Dokumen di Nagari dan Kecamatan). Hal ini juga disampaikan oleh Eko Syafrianto selaku sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman yaitu sebagai berikut:

“Pelayanan online ini merupakan layanan terbaru dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman. Pelayanan online ini dibagi dua jadi Layanan Online Mandiri dan Lonceng Kece atau biasa disebut Layanan Online Nagari. Hampir semua dokumen kependudukan bisa dibuat melalui pelayanan online

mandiri kecuali pembuatan dokumen kependudukan berbentuk kartu seperti KTP dan KIA”<sup>5</sup>

Berdasarkan kutipan wawancara yang telah dipaparkan dapat diartikan bahwa sekarang masyarakat bisa mengakses layanan kependudukan dimanapun ia berada. Tak hanya itu jika masyarakat yang tidak memiliki jaringan internet atau tidak paham dengan komputer, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Juga bekerja sama dengan kantor wali nagari di setiap kecamatan yang ada di Kabupaten Pasaman. Sehingga dapat mengurus dokumen kependudukan dimanapun ia berada dan tak harus ke pusat ibukota Kabupaten Pasaman. Hal ini merupakan salah satu upaya yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman dalam meningkatkan cakupan kepemilikan dokumen kependudukan.

Selain pelayanan online Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman masih melakukan pelayanan di kantor yang terletak di Kabupaten Pasaman, tetapi potensi sumber daya manusia yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman yang telah ditempatkan sesuai dengan keahlian masing-masing, namun tidak profesional dan lalai dalam memberikan pelayanan publik. Hal ini dapat dilihat dari gambar berikut:

---

<sup>5</sup> Hasil Wawancara dengan Eko Syafrianto Selaku Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman Pada Tanggal 4 Desember 2021 Pukul 09.20 WIB

## Gambar 1.1

### Operator di Loker No Antrian Tidak Berada di Tempat Saat Jam Kerja



*Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2022*

Berdasarkan fenomena diatas dapat dilihat petugas di bagian operator pengambilan nomor antrian yang memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat tidak berada ditempat. Padahal Dinas kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Pasaman memiliki banyak sumber daya manusia dengan 66 orang personil dengan komposisi 24 orang aparatur sipil Negara (ASN) dan 42 orang tenaga Kontrak.<sup>6</sup> Sekian banyak sumber daya manusia yang dimiliki oleh Dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten pasaman yang masing masing personel sudah dibekali melalui bimbingan teknis. Namun masih ditemukan lalai dalam melaksanakan pelayanan mulai dari tidak tepat waktu dalam memulai pelayanan sehingga membuat masyarakat menunggu. Bahkan pada gambar diatas operator yang sedang bertugas tidak berada di tempat saat jam kerja. Hal ini merupakan salah satu kendala yang menyebabkan masyarakat enggan mengurus dokumen kependudukan karena harus menunggu lama hanya untuk mendapatkan

---

<sup>6</sup> Rencana Strategis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman Tahun 2021-2026



nomor antrian. Kendala ini akan mengurangi hasil dari capaian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman.

Kemudian dari segi sarana dan prasarana yang dimiliki Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman sudah memadai namun masih kurang dalam pemberian layanan keliling. Saat ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman hanya memiliki 2 unit mobil pelayanan dan itu masih kurang untuk menjangkau seluruh daerah yang jauh dari kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman. Hal ini dipaparkan langsung oleh Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman seperti berikut ini:

“Sarana dan prasarana yang dimiliki secara umum sudah memadai, namun untuk pelayanan jemput bola atau pelayanan yang membutuhkan mobil pelayanan itu hanya ada 2 unit. Sering kekurangan armada untuk melakukan pelayanan keliling sehingga harus mengatur ulang jadwal pelayanan”.<sup>7</sup>

Berdasarkan wawancara diatas dapat dilihat bahwa masih kurangnya sarana dan prasarana yang dimiliki, sehingga sulit untuk menjangkau daerah yang jauh dari pusat Kabupaten Pasaman. Hal ini juga menjadi salah satu faktor yang menyebabkan tidak meratanya kepemilikan dokumen kependudukan. Jika mobil pelayanan mencukupi maka akan meningkatkan capaian kepemilikan dokumen kependudukan dan mempercepat capaian target kepemilikan dokumen kependudukan di Kabupaten Pasaman.

---

<sup>7</sup> Hasil Wawancara dengan Eko Syafrianto Selaku Sekretaris Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman Pada Tanggal 4 Desember 2021 Pukul 09.25 WIB.

Mengenai kurang meratanya kepemilikan dokumen kependudukan dan belum maksimalnya pelaksanaan pelayanan online di Kabupaten Pasaman, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman perlu melihat terkait tantangan yang dihadapi, sehingga dapat mencari solusi untuk mengatasi masalah tersebut. Berikut data laporan kemajuan pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Pasaman:

**Tabel 1.6**  
**Laporan Reguler Kemajuan Pelaksanaan Pelayanan Administrasi**  
**Kependudukan Per Kecamatan di Kabupaten Pasaman pada Bulan Januari**  
**Tahun 2022**

NO	Kecamatan	KTP-el		Kartu Identitas Anak (KIA)		Kartu Keluarga	
		Wajib KTP (JML)	Kepemilikan (JML)	Wajib KIA (JML)	Kepemilikan (JML)	Jumlah Keluarga (NO KK)	Kepemilikan (JML)
1	Bonjol	19.461	18.363	7.922	1.333	8.118	7.274
2	Lubuk Sikaping	37.318	35.375	15.496	5.368	15.962	14.599
3	Panti	24.850	22.589	11.332	2.315	10.826	9.902
4	Mapat Tunggul	7.395	6.715	3.084	405	3.120	2.847
5	Duo Koto	21.005	18.820	9.032	1.663	9.279	8.199
6	Tigo Nagari	19.793	18.474	107	2.765	8.478	7.888
7	Rao	18.304	16.687	8.639	1.662	7.785	7.102
8	Mapat Tunggul Selatan	6.447	5.997	3.325	1.053	2.723	2.592
9	Simpang Alahan Mati	9.282	8.609	3.813	857	3.984	3.593
10	Padang Gelugur	23.316	21.428	11.023	2.080	10.196	9.189
11	Rao Utara	8.784	8.343	3.874	599	3.537	3.269
12	Rao Selatan	18.703	17.483	8.704	1.808	7.999	7.434
<b>TOTAL</b>		<b>214.658</b>	<b>198.883</b>	<b>96.944</b>	<b>21.908</b>	<b>92.007</b>	<b>83.888</b>

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten pasaman, 2022

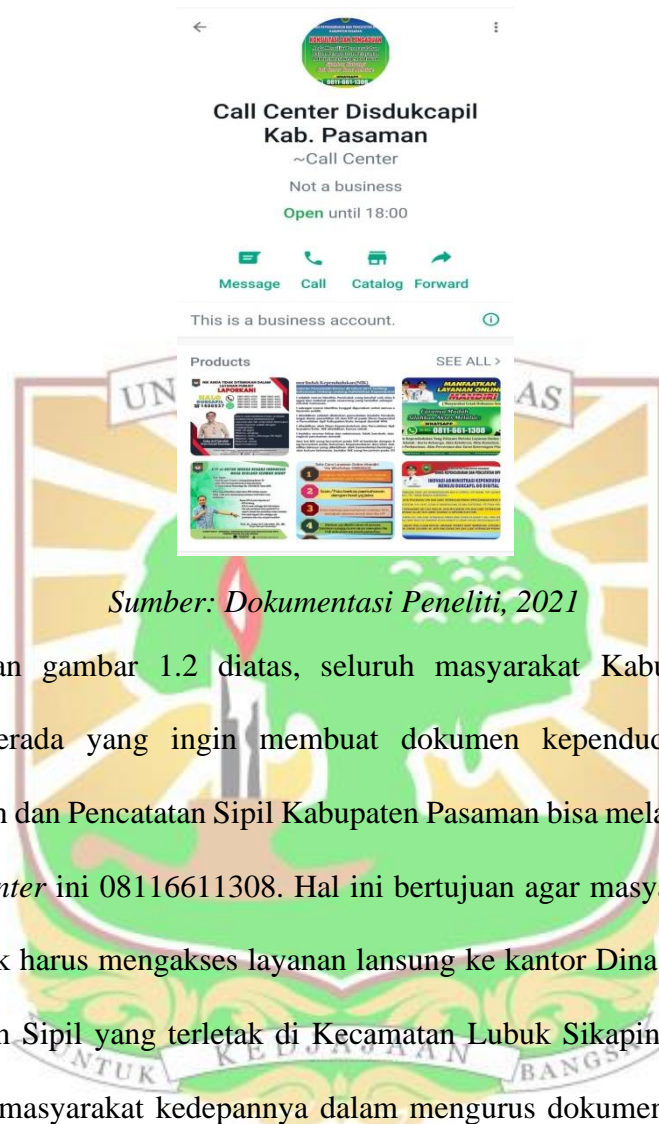
Berdasarkan tabel 1.6 menyatakan bahwa rata-rata capaian tertinggi kepemilikan dokumen kependudukan berada pada Kecamatan Lubuk Sikaping yang merupakan Ibukota dari Kabupaten Pasaman, Sedangkan Kecamatan Mapat Tunggul memiliki capaian kepemilikan Kartu Identitas Anak (KIA) yang rendah dibandingkan daerah lain yang ada di Kabupaten Pasaman dan Kecamatan Mapat Tunggul Selatan yang memiliki capaian kepemilikan KTP-el dan Kartu Keluarga yang terendah. Ini menunjukkan bahwa di Kabupaten Pasaman kepemilikan dokumen kependudukan masih belum merata, sehingga kebanyakan daerah yang jauh dari Ibukota Kabupaten Pasaman akan memiliki cakupan kepemilikan dokumen yang rendah.

Permasalahan tidak meratanya kepemilikan dokumen kependudukan di Kabupaten tersebut tentu dianalisis oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman. Berdasarkan penemuan permasalahan maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman menciptakan sebuah strategi untuk meningkatkan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman yang memiliki banyak daerah cakupan yang jauh dari pusat kota sehingga masyarakat tersebut akan sulit mengakses pelayanan publik, Maka diadakan Layanan Online Mandiri (Masyarakat Cetak Dokumen Sendiri) dan Lonceng Kece (Layanan Online Cetak Dokumen di Nagari dan Kecamatan).

Layanan Online Mandiri dapat diakses sendiri oleh pemohon yang akan mengurus dokumen kependudukan melalui Whatsapp. Berikut gambar layar *call center* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman:

**Gambar 1.2**

**Whatsapp Call Center Layanan Online Mandiri**



*Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2021*

Berdasarkan gambar 1.2 diatas, seluruh masyarakat Kabupaten Pasaman dimanapun berada yang ingin membuat dokumen kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman bisa melalui Whatsapp ke nomor *call center* ini 08116611308. Hal ini bertujuan agar masyarakat yang jauh sekalipun tidak harus mengakses layanan langsung ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang terletak di Kecamatan Lubuk Sikaping. Pelayanan ini memudahkan masyarakat kedepannya dalam mengurus dokumen kependudukan. Dokumen ini telah resmi walaupun di cetak sendiri oleh masyarakat karena sudah dilengkapi dengan yang namanya tanda tangan elektronik tidak sama halnya dengan sebelumnya harus ada tanda tangan langsung di dokumen kependudukan tersebut.

Sedangkan Lonceng Kece atau biasa disebut pelayanan online nagari dibentuk untuk mengatasi masalah literasi dan aksesibilitas digital bagi mereka yang mungkin belum sepenuhnya memahami internet dan teknologi. Dengan

menyediakan layanan online nagari bertujuan untuk menjembatani kesenjangan tersebut dan memastikan bahwa semua anggota masyarakat dapat mengakses layanan publik. Faktor lainnya yaitu masih ada masyarakat yang tidak punya alat cetak seperti komputer dan printer sehingga dibantu di cetak di nagari karena Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman telah bekerja sama dengan nagari dan kecamatan yg ada di Kabupaten Pasaman khusus untuk pelayanan online bisa di nagari. Hal ini juga dipaparkan oleh Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman dalam hasil wawancara berikut ini:

“...masyarakat hanya perlu memasukan berkas ke kantor Wali Nagari maka operator di nagari akan mengirimkan online ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman, setelah selesai akan dikirim kembali setelah ke nagari. Jadi nagari membantu mencetak dokumen tersebut.”<sup>8</sup>

Berdasarkan paparan tersebut terlihat upaya yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman dalam memberikan pelayanan agar seluruh masyarakat dapat mengakses pelayanan yang sama di setiap daerahnya. Dengan diadakan pelayanan online nagari ini sangat membantu apabila ada masyarakat yang terkendala oleh jarak sehingga dapat menghemat biaya maupun waktu untuk mengurus sebuah dokumen kependudukan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman juga harus melaksanakan langkah nyata seperti pelaksanaan kegiatan sosialisasi tentang pelayanan online

---

<sup>8</sup> Hasil Wawancara dengan Eko Syafrianto Selaku Sekretaris Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman Pada Tanggal 3 Desember 2021 Pukul 11:10 WIB

kepada masyarakat, serta melakukan pengawasan sebagai tindak lanjut setelah dilaksanakannya pelayanan online.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman memberikan sosialisasi sebagai tindak lanjut setelah diterapkannya pelayanan online. Berikut salah satu dokumentasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman saat melakukan sosialisasi tentang kebijakan kependudukan di salah satu kecamatan yang ada di Kabupaten Pasaman:

**Gambar 1.3**  
**Sosialisasi Kebijakan Kependudukan di Kecamatan Rao Selatan**



*Sumber: Dokumentasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman, 2021*

Gambar 1.3 menjelaskan kendala lain yang juga ditemui di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman yaitu kurangnya sosialisasi yang diberikan kepada masyarakat dan sosialisasi yang dilakukan dalam skala yang sedikit, serta hanya dilakukan di beberapa daerah. Maka sosialisasi

tersebut masih kurang merata didapat oleh masyarakat seperti adanya pelayanan online mandiri dan pelayanan online nagari yang masih banyak orang awam tidak mengetahuinya, sedangkan tujuan dari dibuatnya layanan online ialah untuk mempermudah masyarakat dalam menerima pelayanan, maka tujuan tersebut tak dapat dicapai dengan maksimal karena kurangnya sosialisasi kepada masyarakat.

Pada tahap awal, peneliti menganalisis beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini dan membedakan penelitian yang telah ada. Penelitian dilakukan oleh Muhammad Andi Septiadi, ia melihat dari kualitas pegawai hingga sarana dan prasarana yang disediakan. Temuan tentang permasalahan dan strategi yang dapat meningkatkan pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung. Masalah yang ditemukan yaitu kurangnya fasilitas lahan parkir dan masih adanya masyarakat yang belum mengerti dengan sistem online yang diterapkan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung. Kemudian juga ditemukan masalah lain seperti kurangnya sosialisasi kepada masyarakat. Maka strategi yang dibuat oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung yaitu dengan memperkuat koordinasi dengan pihak-pihak terkait seperti dengan pemerintah pusat untuk masalah ketersediaan lahan parkir ataupun dengan kecamatan setempat sebagai tempat sosialisasi program dinas kependudukan dan Catatan Sipil, dilanjutkan dengan mengadakan pelatihan kepada pegawai pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung dalam rangka meningkatkan

kompetensi dan yang terakhir melakukan sosialisasi yang lebih sering kepada masyarakat.<sup>9</sup>

Selanjutnya dari penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Dina Ismira Dewi dan Herbasuki Nurcahyanto bahwa masih dibutuhkannya peningkatan pelayanan publik baik dari sosialisasi yang diberikan kepada masyarakat maupun dari segi sarana dan prasarana, kenyamanan pelayanan, dan kemudahan prosedur. Selain itu juga bisa dengan meningkatkan koordinasi antara pegawai dan stakeholder sangat penting untuk memenuhi peningkatan permintaan layanan pencatatan sipil dan meningkatkan kualitas layanan tersebut.<sup>10</sup>

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Strategi Peningkatan Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman”.

## **1.2 Rumusan masalah**

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan diatas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah Bagaimana Strategi Peningkatkan Pelayanan Publik yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman.

---

<sup>9</sup> Muhammad Andi Septiadi, 2019, *Strategi Kualitas Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung*, Jurnal Ilmu Politik, Vol 1, No.1, hlm. 72-87

<sup>10</sup> Dina Ismi Dewi & Herbasuki Nurcahyanto, 2018, *Strategi Peningkatan Pelayanan Catatan Sipil di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang (Studi Kasus Kepemilikan Akta Kelahiran)*, Journal of Public Policy and Management, Vol 7, No.2, hlm. 703-720



### **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, adapun tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan Strategi Peningkatan Pelayanan Publik oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian yang akan peneliti lakukan ini terbagi atas dua yaitu manfaat secara teoritis dan manfaat secara praktis.

#### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Secara teoritis, penelitian ini mempunyai kontribusi dalam mengembangkan Ilmu Administrasi Publik, karena terdapat kajian-kajian Administrasi Publik dalam konsentrasi Manajemen Publik. Dengan demikian, penelitian dapat memberikan wawasan dan pengetahuan tambahan bagi mahasiswa Administrasi Publik lainnya. Selain itu dapat dijadikan sebagai referensi penelitian yang relevan dalam penelitian selanjutnya terkait permasalahan penelitian ini.

#### **1.4.2 Manfaat Praktis**

##### **1. Bagi Peneliti**

Penelitian ini bermanfaat untuk menambah ilmu pengetahuan peneliti, juga berguna untuk mengembangkan Ilmu Administrasi Publik salah satunya terkait tentang Strategi Peningkatan Pelayanan Publik.

##### **2. Bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman.**



Hasil penelitian ini bisa dijadikan masukan dan evaluasi, khususnya bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman dalam hal meningkatkan pelayanan publik dan kualitas pelayanan publik.

### 3. Bagi Akademik

Penelitian ini juga bisa menjadi acuan atau dapat memberikan informasi, serta bisa dijadikan sebagai referensi mengenai Strategi Peningkatan Pelayanan Publik.

