

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik merupakan bentuk cerminan pemerintah kepada masyarakat di tengah interaksi timbal balik dalam pemenuhan kebutuhan yang diperlukan masyarakat akan urusan administrasi. Sikap dan tingkah laku pemerintah ditampilkan dalam pelayanan publik dengan birokrasi memegang tanggung jawab terhadap pandangan dan kepercayaan masyarakat karena keberadaan pemerintah itu ada atas keinginan dan kebutuhan masyarakat. Oleh sebab itu, pelayanan publik adalah hal nyata dari fungsi aparat Negara dalam melakukan abdi terhadap masyarakat dan Negara. Pemerintah mempunyai peran penting dalam menyediakan pelayanan publik yang sesuai serta jaminan atas pelayanan publik bagi warga negara telah tertuang dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 pasal 1 mengenai Pelayanan Publik, yang menjelaskan bahwa<sup>1</sup>:

“Pelayanan publik adalah tindakan atau serangkaian tindakan yang dilakukan guna memenuhi tuntutan semua warga negara dan penduduk terhadap produk, layanan, dan/atau dukungan administratif dari penyedia layanan publik sesuai dengan persyaratan hukum.”

Pada hakikatnya, tujuan utama pelayanan publik itu sendiri adalah kepuasan masyarakat. Setiap masyarakat sebagai warga negara berhak untuk mendapatkan pelayanan publik yang baik juga berkualitas dari pemerintah. Stiglitz mengatakan bahwa, *“from birth to death, our lives are affected in countless ways by the activities*

---

<sup>1</sup> Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pasal 1.

*of government*” pernyataan ini berarti, dari lahir sampai dengan mati seorang warga negara tak bisa melepaskan diri dengan aktivitas pemerintah<sup>2</sup>. Pelayanan publik sejatinya tidak bisa dipisahkan dan ditinggalkan dari kehidupan masyarakat. Oleh karena itu, masyarakat menuntut kepuasan terhadap pelayanan publik sesuai dengan yang diharapkannya.

Kondisi saat ini menunjukkan bahwa masyarakat masih belum mendapatkan rasa puas terhadap pelayanan publik di Indonesia dikarenakan kondisi pelayanan publik di Indonesia masih rendah. Hal ini dibuktikan dengan laporan tingkat pengaduan masyarakat kepada Ombudsman Republik Indonesia yang terus meningkat. Pada Tahun 2020 jumlah laporan pengaduan masyarakat yaitu berjumlah 7.146 laporan masyarakat, pada Tahun 2021 meningkat menjadi 7.186 laporan masyarakat<sup>3</sup>, dan pada Tahun 2022 berjumlah 8.292 laporan masyarakat<sup>4</sup>. Penyimpangan prosedural, penyalahgunaan izin, termasuk mengabaikan tugas hukum, kegiatan diskriminatif, permintaan yang tidak seimbang, dan hal-hal lainnya merupakan tuduhan utama maladministrasi dalam laporan tersebut. Selain itu, hasil penilaian kepatuhan penyelenggara pelayanan publik mengenai 14 standar pelayanan yang dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia Tahun 2023 menjelaskan tentang penyelenggara pelayanan publik pada beberapa instansi pemerintahan masih ada di zona merah atau tingkat kepatuhan rendah.

---

<sup>2</sup> Agus Dwiyanto. 2014. Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, hlm. 173

<sup>3</sup> Laporan Tahunan 2021 Ombudsman Republik Indonesia

<sup>4</sup> Laporan Tahunan 2022 Ombudsman Republik Indonesia

Berdasarkan hasil penilaian terhadap penyelenggaraan pemerintahan dalam tingkat kementerian/lembaga, pemerintah provinsi, dan pemerintah kabupaten/kota se-Indonesia yang dilakukan oleh Ombudsman RI Tahun 2023 sebesar 586 instansi, berdasarkan jumlah itu, yang berada di zona hijau 414 (70,70%), zona kuning 133 (22,66%), juga zona merah 39 (6,64%)<sup>5</sup>. Ini memperlihatkan bahwa pelayanan publik di Indonesia belum sepenuhnya berada pada keadaan baik dan sesuai dengan yang diharapkan masyarakat. Hal ini membuat para pelayan publik harus segera berbenah agar dapat memberikan pelayanan yang lebih baik dan berkualitas untuk memenuhi harapan masyarakat yang berdampak pada kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan.

Peningkatan kepuasan masyarakat akan pelayanan publik tidak terlepas dari upaya pemerintah guna perbaikan penyelenggaraan pelayanan publik. Perbaikan penyelenggaraan pelayanan publik tak hanya berfokus kepada pemerintah pusat, namun harus sampai pada tingkat daerah. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah yang diubah ke Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah menjadi dasar dalam pemberian wewenang oleh pemerintahan pusat kepada pemerintah daerah berguna mengatur dan mengurus semua urusan pemerintahannya sendiri dan kepentingan masyarakat setempat<sup>6</sup>. Pelayanan publik telah menjadi subjek diskusi sejak daerah otonom diberlakukan

---

<sup>5</sup> Ombudsman.go.id “Penganugerahan Predikat Penilaian Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik 2023, Jumlah Peraih Zona Hijau Naik” <https://ombudsman.go.id/artikel/r/penganugerahan-predikat-penilaian-kepatuhan-penyelenggaraan-pelayanan-publik-2023-jumlah-peraih-zona-hijau-naik->, diakses pada 13 Januari 2024

<sup>6</sup> Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah

karena merupakan salah satu ukurn keberhasilan pelaksanaan otonomi daerah. Jika pelayanan publik oleh disediakan oleh pemerintah berkualitas tinggi atau baik, pelaksanaan otonom daerah bisa dianggap berhasil<sup>7</sup>. Namun pada kenyataannya, penyelenggaraan pelayanan publik di Pemerintah Daerah masih kurang. Perhatikan tabel 1.1 dibawah berikut:

**Tabel 1.1**  
**Penilaian Terhadap Penyelenggaraan Pemerintahan Tingkat Kementerian, Lembaga, Pemerintah Provinsi, dan Pemerintah Kabupaten/Kota Se-Indonesia yang Dilakukan Oleh Ombudsman RI Tahun 2023**

No	Tingkat Penilaian	Zona Hijau	Zona Kuning	Zona Merah
1.	Kementrian	80%	20%	-
2.	Lembaga	64,29%	35,71%	-
3.	Pemerintah Provinsi	76,47%	17,64%	5,89%
4.	Pemerintah Kota	88,78%	11,22%	-
5.	Pemerintah Kabupaten	65,54%	25,54%	<b>8,92%</b>

Sumber: Penilaian pelayanan publik instansi se-Indonesia tahun 2023 oleh Ombudsman RI, data diolah peneliti

Berdasarkan tabel 1.1, Pemerintah Daerah harus menjadi titik fokus dalam perbaikan penyelenggaraan pelayanan publik karena hasil penilaian Ombudsman Republik Indonesia Tahun 2023 menunjukkan Pemerintah Daerah yaitu Pemerintah Kabupaten memiliki presentase zona merah paling tinggi dibanding dengan Kementerian, Lembaga, Pemerintah Provinsi Dan Pemerintah Kota. Pada Tahun 2023, Pemerintah Kabupaten masih memiliki 37 instansi atau sebanyak 8,92% yang berada pada zona merah<sup>8</sup>. Adanya beberapa instansi Pemerintah Kabupaten yang

<sup>7</sup> Hardiyansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gava Media, hlm. 1

<sup>8</sup> Ombudsman.go.id.,Loc.cit.

masuk ke dalam zona merah, menandakan masih kurangnya penyelenggaraan pelayanan publik sehingga perlu ada perbaikan pelayanan publik di wilayah tersebut khususnya di kabupaten.

Kepuasan masyarakat akan pelayanan publik dapat ditingkatkan melalui perbaikan kinerja pegawai dan perbaikan kualitas pelayanan publik. Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 menjelaskan bahwasannya kepuasan masyarakat adalah pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan petugas pegawai penyelenggara pelayanan publik. Penilaian oleh masyarakat melalui survey kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan publik sangat penting dilakukan guna mengetahui kelemahan atau kurang dari seluruh unsur dalam penyelenggara pelayanan publik, mengetahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan secara rutin, dan berfungsi sebagai bahan evaluasi bagi setiap instansi dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik<sup>9</sup>.

Kinerja dan kualitas pelayanan sangat berkaitan erat dengan kepuasan masyarakat. Menurut Wibowo, kinerja mempunyai pengertian hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen dan memberikan kontribusi ekonomi<sup>10</sup>. Kotler juga menjabarkan kepuasan masyarakat mempunyai arti tingkat perasaan senang atau kecewa orang yang dapat timbul setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibanding dengan

<sup>9</sup> Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

<sup>10</sup> Wibowo. 2014. Manajemen Kinerja. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, hlm. 7

ekspektasi atau harapannya<sup>11</sup>. Amin mendefinisikan kualitas pelayanan publik sebagai suatu kondisi dinamis mengenai produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik. Berdasarkan hal tersebut, baik atau buruknya kualitas pelayanan ditentukan dari kesesuaian pelayanan yang diterima oleh masyarakat dengan hal yang diharapkan dalam proses sesuai tindakan pelayanan yang diberi pemberi layanan. Pelayanan publik dikatakan berkualitas apabila memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat<sup>12</sup>.

Setiap masyarakat mempunyai harapan yang berbeda-beda pada saat mengakses sebuah layanan. Tentunya setiap masyarakat memiliki harapan guna mendapatkan produk layanan yang sesuai dengan kebutuhan mereka serta mendapatkan pelayanan yang baik dari para pemberi layanan sehingga mendapatkan rasa nyaman. Jika harapan tersebut tidak sesuai dengan kenyataan yang terjadi maka akan menimbulkan rasa sedih, kurang dan rasa tidak puas atas pelayanan yang diberi. Sebaliknya, jika pelayanan yang diberi jauh melebihi daripada apa yang diharapkan maka masyarakat akan merasa bahagia dan senang. Kepuasan masyarakat merupakan hal yang sangat mempunyai pengaruh besar terhadap lembaga penyelenggara pelayanan publik karena kepuasan menjadi salah satu bentuk hasil suatu pelayanan kepada masyarakat.

Pada dasarnya, aktor utama juga satu-satunya yang tidak mampu menggantikan sumber daya lain adalah personel lembaga atau pegawai. Dalam

---

<sup>11</sup> Kotler. 2009. Manajemen Pemasaran. Edisi 13 Jilid 1. Jakarta: Erlangga, hlm. 139

<sup>12</sup> Hardiyansyah. Op.cit., hlm. 36

melakukan tugas Negara, pegawai penting untuk diminta selalu sigap dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan baik dan berkualitas. Berdasarkan Undang-Undang ASN Nomor 5 Tahun 2014 Pasal 11, salah satu tugas utama pegawai pemerintah adalah memberikan pelayanan publik yang profesional dan berkualitas. Regulasi ini merupakan upaya pemerintah guna meningkatkan pelayanan publik di Indonesia yang akan mempengaruhi kepuasan masyarakat dalam melakukan pelayanan publik dan mendorong reformasi birokrasi khususnya di sektor pemerintahan yang sebelumnya sering disorot oleh masyarakat karena dianggap lambat, kurang responsif dan berkinerja rendah. UU ASN memiliki peran yang sangat penting karena kepuasan masyarakat akan kualitas pelayanan publik yang baik dan efektif tidak akan tercapai tanpa adanya SDM aparatur yang profesional, integritas, dan bertanggung jawab<sup>13</sup>.

Seberapa baik kualitas pelayanan akan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Parasuraman memberikan pengertian mengenai kualitas pelayanan publik menunjuk pada sejauh mana perbedaan antara kenyataan dan harapan masyarakat atas layanan yang diterima<sup>14</sup>. Jika pegawai suatu lembaga memberikan kualitas pelayanan yang kurang baik, akan menyebabkan pengaruh terhadap tingkat kepuasan yang kurang baik juga. Begitu pun sebaliknya, jika pegawai mampu melayani masyarakat dengan baik maka tingkat kepuasan masyarakat akan tinggi

---

<sup>13</sup> Undang-undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara

<sup>14</sup> Ester Silvyana Siburian, dkk. 2021. Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Kepada Masyarakat Di Kantor Kelurahan Sinaksak Kabupaten Simalungun, Sumatera Utara. *Jurnal Governance* 1(2)

dan masyarakat akan merasa bahagia melakukan pelayanan di instansi pemerintah tersebut.

Sebagai upaya meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia, tentunya harus didukung oleh kinerja pegawai yang profesional dan kualitas pelayanan publik yang baik. Maka sebab itu, kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan pada suatu instansi dipengaruhi berdasarkan kinerja pegawai dalam pemberian layanan dan kualitas pelayanan yang diberikan.

Kabupaten Tebo merupakan salah satu dari 11 Kabupaten dan Kota di Provinsi Jambi dan satu-satunya kabupaten di Provinsi Jambi dengan nilai tertinggi dalam meraih predikat kepatuhan tinggi atau masuk ke dalam Zona Hijau dengan nilai sebesar 92,50 dalam penilaian Kepatuhan Standar Pelayanan Publik Tahun 2022 yang diselenggarakan oleh Ombudsman RI. Perhatikan gambar 1.1:

**Gambar 1.1**

**Penerimaan Penghargaan Penilaian Kepatuhan Standar Pelayanan Publik Tahun 2022**



*Sumber: Dokumentasi Dinas Dukcapil Kabupaten Tebo 2022*

Berdasarkan gambar 1.1, Pemerintah Daerah Kabupaten Tebo melalui Pejabat Bupati Tebo, Aspan menerima penghargaan penilaian standar pelayanan publik dari Ombudsman RI. Penghargaan ini diberikan kepada Pemerintah Daerah (Pemda) Kabupaten Tebo sebagai Pemda dengan peringkat terbaik dari 11 Kabupaten dan Kota di Provinsi Jambi serta peringkat 10 secara nasional dalam kepatuhan pelayanan publik<sup>15</sup>. Pejabat Bupati Tebo, Aspan mengeluarkan pernyataan terkait prestasi yang diraih oleh Kabupaten Tebo dalam penilaian penilaian Kepatuhan Standar Pelayanan Publik sebagai berikut<sup>16</sup>:

“Kami mengucapkan syukur dengan prestasi yang telah diperoleh kabupaten Tebo, adanya upaya yang sudah maksimal dengan hal yang telah dilakukan dan Alhamdulillah Tebo di Sumatera peringkat 1 dan nasional mendapatkan juara 10 besar”.

Pejabat Bupati Tebo, Aspan menyatakan bahwa penghargaan ini tidak akan membuat puas begitu saja karena memperoleh suatu penghargaan sulit, akan tetapi lebih sulit lagi mempertahankannya. Hal inilah yang menjadikan Pemerintah Kabupaten Tebo terus mengadakan perbaikan kualitas pelayanan publik agar mempertahankan dan bahkan dapat menaikkan prestasinya.

Salah satu instansi pemerintah Kabupaten Tebo yang melakukan pelayanan publik dan banyak berinteraksi langsung ke masyarakat adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kabupaten Tebo dengan Kepala Dinas sebagai pimpinan juga berada di bawah serta bertanggungjawab kepada

<sup>15</sup> Ringkasan Eksekutif Penilaian Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tahun 2022

<sup>16</sup> [pariwarajambi.com](https://www.pariwarajambi.com). 2023. Mantap! Tebo Kabupaten Terbaik Pelayanan Publik di Provinsi Jambi, Peringkat 10 Tingkat Nasional. <https://www.pariwarajambi.com/2023/01/mantap-tebo-kabupaten-terbaik-pelayanan-publik-di-provinsi-jambi-peringkat-10-tingkat-nasional.html>.

Bupati lewat Sekretaris Daerah dengan fungsi melaksanakan urusan pemerintahan pada bidang administrasi. Dinas Dukcapil Kabupaten Tebo menyelenggarakan pelayanan berkaitan dengan administrasi kependudukan atau Pelayanan Adminduk. Administrasi Kependudukan berdasar Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 yang merupakan perubahan dari Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan pada Pasal 1 diartikan sebagai berikut<sup>17</sup>:

“Administrasi Kependudukan mempunyai arti serangkaian tata cara penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan Data Kependudukan meliputi, pencatatan sipil, daftar penduduk pengelola data administrasi kependudukan juga pendayagunaan hasil untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lainnya.”

Jadi, definisi dari layanan Administrasi Kependudukan adalah layanan yang berkaitan dengan penataan, pengaturan, pengorganisasian dan penerbitan dokumen data kependudukan. Pemerintah memiliki kewajiban memberikan identitas kependudukan kepada seluruh Warga Negara berguna dalam memenuhi haknya sebagai Warga Negara Indonesia. Namun, di Indonesia pendataan penduduk belum berjalan dengan efektif dan masyarakat Indonesia masih punya rasa acuh juga tak ingin kontribusi mengurus data kependudukan dikarenakan kurang puasnya masyarakat akan pelayanan publik dan menganggap pelayanannya masih berbelit, persyaratan yang rumit, serta membutuhkan waktu yang cukup lama guna mendapatkan data kependudukan tersebut.

---

<sup>17</sup> Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 atas perubahan dari Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan

Pelayanan yang diberikan pada Dinas Dukcapil Kabupaten Tebo ini terbagi atas empat bidang yaitu pelayanan pendaftaran penduduk, pelayanan pencatatan sipil, pengelolann informasi adminitrasi kependudukan dan pemanfaatan data juga inovasi pelayanan. Macam-macam layanan yang diberikan di Dinas Dukcapil Kabupaten Tebo berdasarkan Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tebo No. 470/04/DUKCAPIL/2019 tentang Standar Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tebo berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Tebo No. 3 Tahun 2017 mengenai Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan dapat diperhatikan di tabel 1.2:

**Tabel 1.2**

**Layanan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kabupaten Tebo**

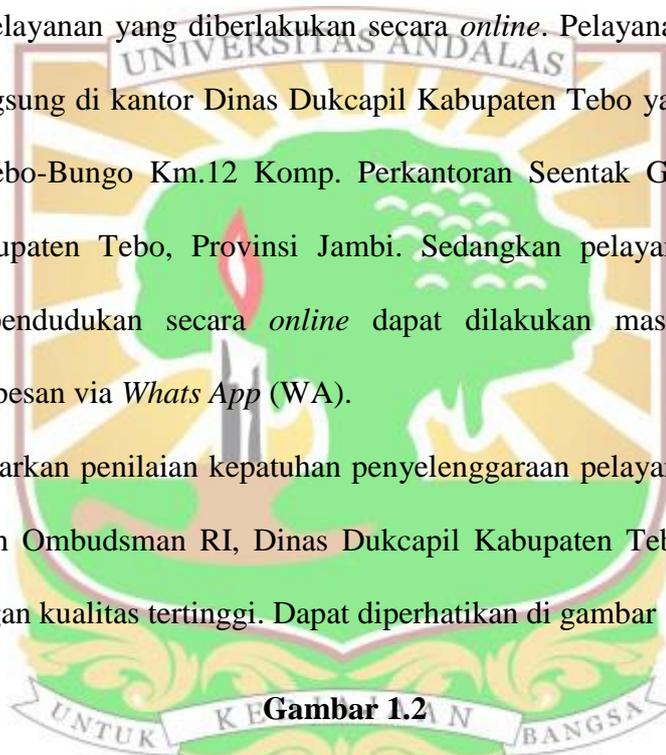
<b>LAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN</b>			
1.	Penerbitan Kartu Keluarga (KK)	10.	Pencatatan dan penerbitan surat keterangan pembatalan perceraian
2.	Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el)	11.	Pencatatan pengangkatan anak
3.	Penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA)	12.	Pencatatan dan penerbitan kutipan akta pengakuan anak
4.	Penerbitan Surat Keterangan Pindah WNI (SKPWNI)	13.	Pencatatan dan penerbitan kutipan akta pengesahan anak
5.	Pencatatan dan penerbitan kutipan akta kelahiran	14.	Pencatatan perubahan nama
6.	Pencatatan dan penerbitan kutipan akta kematian	15.	Pembetulan Akta Pencatatan Sipil
7.	Pencatatan dan penerbitan akta perkawinan	16.	Pencatatan perubahan status kewarganegaraan

8.	Pencatatan dan penerbitan surat keterangan pembatalan perkawinan	17.	Legalisasi dokumen kependudukan
9.	Pencatatan dan penerbitan kutipan akta perceraian	18.	Permintaan data penduduk

Sumber: Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tebo No. 470/04/DUKCAPIL/2019 tentang Standar Pelayanan

Dinas Dukcapil Kabupaten Tebo memiliki dua jenis pelayanan dalam pengurusan dokumen kependudukan, yaitu pelayanan yang diberlakukan secara *offline* juga pelayanan yang diberlakukan secara *online*. Pelayanan secara *offline* dilakukan langsung di kantor Dinas Dukcapil Kabupaten Tebo yang beralamat di Jln. Lintas Tebo-Bungo Km.12 Komp. Perkantoran Seentak Galah Serengkuh Dayung, Kabupaten Tebo, Provinsi Jambi. Sedangkan pelayanan pengurusan dokumen kependudukan secara *online* dapat dilakukan masyarakat dengan mengirimkan pesan via *Whats App* (WA).

Berdasarkan penilaian kepatuhan penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh Ombudsman RI, Dinas Dukcapil Kabupaten Tebo mendapatkan penilaian dengan kualitas tertinggi. Dapat diperhatikan di gambar 1.2:



**Gambar 1.2**  
**Piagam Penghargaan Penilaian Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik oleh Ombudsman RI Tahun 2022 dan 2023**



Sumber: Dokumentasi Dinas Dukcapil Kabupaten Tebo 2024

Gambar 1.2 menjelaskan mengenai Dinas Dukcapil Kabupaten Tebo yang mendapatkan penghargaan predikat penilaian kepatuhan penyelenggaraan pelayanan publik tertinggi pada Tahun 2022 dan 2023 yang diberikan oleh Ombudman Republik Indonesia. Penilaian kepatuhan penyelenggaraan publik dinilai berdasarkan empat dimensi penilaian, yaitu dimensi masukan (input), proses, keluaran (output), dan dimensi pengaduan. Pada Tahun 2022 Dinas Dukcapil Kabupaten Tebo memperoleh nilai tertinggi sebesar 90,41 dan pada Tahun 2023 memperoleh nilai sebesar 90,38. Dinas Dukcapil Kabupaten Tebo mendapatkan penilaian dengan kualitas tertinggi di antara instansi lainnya sebagai penyelenggara pelayanan publik di Kabupaten Tebo.

Dalam upaya peningkatan kualitas pelayanannya, Dinas Dukcapil Kabupaten Tebo mempunyai berbagai inovasi yang berfungsi membantu memperbaiki kualitas pelayanan untuk masyarakat. Inovasi ini merupakan bentuk kesiapan instansi saat melakukan pelayanan publik sebagai pemenuhan kebutuhan masyarakat dan mempermudah masyarakat dalam menerima dan mengakses pelayanan administrasi kependudukan. Berbagai inovasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tebo dapat diperhatikan di tabel 1.3:

**Tabel 1.3**

**Inovasi Layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kabupaten Tebo Pada Tahun 2023**

No	Jenis Inovasi
1.	LAKULA (Pelayanan Terintegrasi Adminduk Jemput Bola ke Desa)
2.	TANDUK S.A.D (Pelayanan Terintegrasi Adminduk Suku Anak Dalam)

No	Jenis Inovasi
3.	PENTAS (Pelayanan Terintegrasi Adminduk kepada Penyandang Disabilitas)
4.	LOKUS (Pelayanan Terintegrasi Adminduk Loker Khusus Disabilitas, Lansia, Ibu Hamil/ Menyusui di Dinas Dukcapil)
5.	DUET DUKCAPIL & IBI (Perjanjian kerja sama antara Dukcapil dengan IBI Tebo tentang peningkatan Pelayanan penerbitan KK, Akte Kelahiran, dan KIA)
6.	KADO PENGANTIN (Perjanjian kerja sama antara Dukcapil dengan Kemenag Tebo tentang peningkatan pelayanan penerbitan KK dan KTP-el pasangan yang baru menikah)
7.	KIA GO TO SCHOOL (Pelayanan Penerbitan KIA ke PAUD, SD/MI, SLTP/SMP/MTS,)
8.	17 TAHUN WAJIB REKAM (Pelayanan Perekaman Wajib KTP-el ke SLTA/SMA/SMK/MA)
9.	SEKOLAH SIAGA ADMINDUK (Perjanjian kerja sama antara Dukcapil dengan SMA N 3 Tebo Tentang Pelayanan Terintegrasi Administrasi Kependudukan)
10.	PEDAL (Pelayanan Identitas Kependudukan Digital)
11.	KANTI DUKCAPIL TEBO (Pelayanan Terintegrasi Adminduk di Desa dalam Kabupaten Tebo)
12.	SI LACAK (Sistem Layanan Akta Cerai dan Administrasi Kependudukan. Perjanjian kerja sama antara Dukcapil dengan Pengadilan Agama Tebo dalam penerbitan dokumen kependudukan bagi pasangan bercerai)
13.	MITRA KIA (Perjanjian kerja sama antara Dukcapil dengan Kolam Renang Water Byur tentang pemanfaatan KIA dan Perjanjian kerja sama antara Dukcapil dengan Kolam Renang Iliyan tentang pemanfaatan KIA dalam layanan kunjungan kolam renang Iliyan)
14.	DOKTER ANDINI (Pelayanan Dokumen Kependudukan Terintegrasi Anak Usia Dini). Perjanjian kerja sama antara Dukcapil dengan Himpunan Pendidik dan Tenaga Kependidikan Anak Usia Dini Indonesia (HIMPAUDI) Kabupaten Tebo.
15.	SIJANDO KEPO (Siap Jadi Antar Dokumen Kependudukan Ke Kantor Pos). Perjanjian kerja sama antara Dukcapil dengan PT POS Indonesia tentang kiriman surat, dokumen dan barang.

Sumber: Olahan Peneliti berdasarkan dokumentasi Dinas Dukcapil Tebo

Tabel 1.3 menjelaskan mengenai Dinas Dukcapil Kabupaten Tebo yang mempunyai 15 jenis inovasi layanan. Berbagai inovasi dibentuk guna berbagai kebutuhan masyarakat mulai dari dokumen kependudukan untuk anak-anak sampai dengan dokumen kependudukan keluarga. Melalui inovasi ini, Dinas Dukcapil Kabupaten Tebo meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan yang memudahkan masyarakat dengan turun langsung ke desa-desa, ke sekolah, serta perjanjian kerjasama melalui pihak terkait. Tentunya apabila kualitas pelayanan yang semakin mudah dijangkau, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tebo mengharapkan tak ada lagi masyarakat yang tidak mempunyai identitas kependudukan dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberi semakin meningkat. Seperti yang dijelaskan oleh Kepala Bidang (Kabid) Pelayanan Pendaftaran Penduduk, Bapak Ali Bato yang menjelaskan bahwasannya<sup>18</sup>:

“Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, kita sudah menempatkan alat perekam di kecamatan, sehingga untuk masyarakat yang jarak rumahnya jauh dari kantor Dinas Dukcapil bisa melakukan rekaman di sana, namun tetap untuk cetak KTP-el nya belum bisa di sana dan tetap harus ke dukcapil. Dukcapil mempunyai inovasi jemput bola ke desa-desa yang telah disusun *schedule*-nya sesuai dengan desa-desa yang membutuhkan pelayanan dengan dukcapil turun langsung. Itulah salah satu inovasi yang berguna meningkatkan kualitas pelayanan sehingga diharapkan tak ada lagi masyarakat Tebo yang tak mempunyai data identitas kependudukan”.

Selain kualitas pelayanan, dalam melakukan berbagai pelayanannya, kinerja pegawai Dinas Dukcapil Kabupaten Tebo tentunya sangat penting diperhatikan. Kinerja suatu lembaga instansi dipengaruhi oleh bagaimana kinerja pegawai yang

---

<sup>18</sup> Wawancara dengan Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk (Ali Bato), pada tanggal (18 Maret 2024)

ada didalamnya. Menurut Prawirosentono, kinerja pegawai memiliki pengertian hasil kerja yang bisa dicapai oleh seorang atau sekelompok orang di suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawabnya masing-masing dalam upaya mencapai tujuan organisasi secara legal<sup>19</sup>. Dalam konteks organisasi publik, pengukuran kinerja sangat penting dikarenakan jika ada sebuah pengukuran kinerja, maka organisasi bisa mengetahui tingkat pencapaian hasil dan seberapa jauh tugas-tugas telah dilaksanakan.

Pada dasarnya, kinerja pegawai (individu) berkaitan erat dengan kinerja organisasi. Kinerja organisasi publik merupakan tanggung jawab setiap individu yang bekerja di dalam organisasi. Apabila setiap pegawai bekerja secara baik, bersemangat, berprestasi, juga memberikan fungsi terbaiknya untuk organisasi, maka kinerja organisasi secara menyeluruh menunjukkan hasil yang baik<sup>20</sup>. Oleh karena itu, kinerja organisasi merupakan cerminan dari kinerja pegawai di dalamnya. Berdasarkan penjelasan dari para ahli tersebut, maka untuk menunjukkan kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tebo secara umum, peneliti menggunakan data Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintahan (LAKIP).

Suatu organisasi publik melakukan pelaporan kinerja setiap tahunnya dalam bentuk Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintahan (LAKIP) yang digunakan untuk mengetahui tingkat pencapaian hasil kinerja organisasi. LAKIP merupakan gambaran kinerja yang dicapai oleh suatu instansi pemerintah dari

<sup>19</sup> Ilham Pettalolo. 2019. Pengaruh kinerja terhadap kualitas pelayanan pegawai dinas pekerjaan umum provinsi sulawesi tengah. e-Jurnal Katalogis, 1(7).

<sup>20</sup> Mahmudi. 2015. Manajemen Kinerja Sektor Publik. Yogyakarta: UPP STIM YKPN, hlm. 21

pelaksanaan program maupun kegiatan yang dibiayai APBN/APBD. Dalam pembuatan LAKIP, suatu instansi pemerintah menghitung keluaran kinerja secara kuantitatif, yaitu dalam satuan persentase atau kuantitas. Bagi instansi pemerintahan, LAKIP dijadikan sebagai bahan evaluasi selama 1 (satu) tahun anggaran.

Perbandingan target Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tebo dengan realisasi kinerja pada rangka meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil pada Tahun 2021-2022 dapat diperhatikan di tabel 1.4:

**Tabel 1.4**

**Data Perbandingan Target dan Realisasi Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tebo pada Tahun 2021-2022**

No	Indikator Kinerja	Tahun 2021		Tahun 2022		Tahun 2023	
		Target	Realisasi	Target	Realisasi	Target	Realisasi
1.	Cakupan kepemilikan KK	87%	88,26%	90%	88,78%	-	-
2.	Cakupan kepemilikan KTP	98,8%	99,82%	99,3%	99,2%	99,4%	99,49%
3.	Cakupan Kepemilikan Akta Kelahiran 0-18 tahun	93%	95,3%	95%	96,79%	98%	97,9%
4.	Persentase Kepemilikan Kartu Identitas Anak (KIA)	21%	31,28%	25%	35,17%	50%	48,25%

5.	Persentase Validitas Data Penduduk	91%	90,84%	93%	94,56%	-	-
----	------------------------------------	-----	--------	-----	--------	---	---

*Sumber: Olahan Peneliti berdasarkan LAKIP Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tebo pada Tahun 2021-2023*

Berdasarkan tabel 1.4, tingkat pencapaian indikator kinerja pada Dinas Dukcapil Kabupaten Tebo, seluruh indikator kinerja mengalami peningkatan sejak Tahun 2021 sampai Tahun 2023. Hal ini menunjukkan bahwa berdasarkan sasaran dan tujuan organisasi, kinerja Dinas Dukcapil Kabupaten Tebo berhasil mencapai tingkat hasil yang diinginkan.

Dalam mendukung upaya peningkatan kinerjanya, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tebo melakukan bimbingan teknis kepada pegawai dan pelatihan yang dilakukan secara rutin untuk seluruh pegawai. Hal ini seperti yang dijelaskan oleh Sekretaris Sub-bagian Kepegawaian, Bapak Sigit Purwanto yang menjelaskan bahwasannya<sup>21</sup>:

“Untuk meningkatkan kinerja pegawai dengan tujuan meningkatkan skill pegawai dilakukan melalui bimbingan teknis yang dilakukan rutin untuk semua pegawai dan yang kedua yaitu pelatihan. Diharapkan setelah adanya bimbingan teknis dan pelatihan dapat meningkatkan kinerja pegawai untuk memperlancar pelayanan dinas Dukcapil”.

Selain upaya peningkatan kinerja pegawai, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tebo juga melakukan penilaian kinerja sebagai bentuk evaluasi kinerja pegawai. Penilaian kinerja memiliki peran penting dalam suatu organisasi. Tujuan dari adanya penilaian kinerja di sektor publik itu sendiri adalah berguna dalam mengetahui tingkat ketercapaian tujuan organisasi, menyediakan

<sup>21</sup> Wawancara dengan Sekretaris Sub-bagian Kepegawaian (Sigit Purwanto), pada tanggal (13 Maret 2024)

sarana pembelajaran pegawai, memperbaiki kinerja periode berikutnya, memberikan pertimbangan yang sistematis dalam pembuatan keputusan pemberian *reward* dan *punishment*, motivasi pegawai, serta menciptakan akuntabilitas publik<sup>22</sup>.

Penilaian kinerja pegawai pada Dinas Dukcapil Kabupaten Tebo dilakukan oleh atasan dan penilaian melalui e-kinerja. E-kinerja merupakan program aplikasi berbasis website yang dikembangkan oleh BKN (Badan Kepegawaian Negara) dengan tujuan mempermudah kegiatan penilaian kinerja aparatur sipil Negara. Hal ini seperti yang dijelaskan oleh Sekretaris Sub-bagian Kepegawaian, Bapak Sigit Purwanto yang menjelaskan bahwasannya<sup>23</sup>:

“Kalau evaluasi kinerja biasanya melalui penilaian dari atasan atau juga pada PNS penilaian kinerja melalui e-kinerja. Nah dari situ kita bisa dinilai kinerja kita selama 1 tahun dan sekarang bisa per bulan”.

Selain penilaian kinerja, evaluasi kinerja pegawai juga dilakukan melalui rapat koordinasi *intern* (staff) rutin dan *incidental* berdasarkan arahan dari atasan terkait program kegiatan dan pelayanan. Hal ini seperti yang dijelaskan oleh Sekretaris Sub-bagian Kepegawaian, Bapak Sigit Purwanto yang menjelaskan bahwasannya<sup>24</sup>:

“Kalau dalam rapat rutin kita ada rapat staff pegawai namun waktunya tidak ditentukan atau incidental saja, jadi kalau atasan mau rapat staff ya rapat staff, disitu kita bisa evaluasi kinerja. Setiap bulan pasti ada bisa jadi 2 kali, 1 kali, atau bisa 3 kali, namun terkadang juga terbatas”.

---

<sup>22</sup> Mahmudi. Op.cit., hlm. 14

<sup>23</sup> Wawancara dengan Sekretaris Sub-bagian Kepegawaian (Sigit Purwanto), pada tanggal (13 Maret 2024)

<sup>24</sup> Ibid.,

Evaluasi kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tebo juga dilakukan melalui survey indeks kepuasan masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan<sup>25</sup>. Kinerja sangat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Menurut Mahmudi, kepuasan pelanggan (masyarakat) dikategorikan sebagai tujuan tingkat tertinggi dalam hal sistem pengukuran kinerja<sup>26</sup>. Zeithaml, dkk juga menyoroti pentingnya menilai seberapa baik lembaga pemerintah memberikan layanan publik dengan membandingkan layanan yang mereka tawarkan dengan apa yang diharapkan masyarakat<sup>27</sup>. Maka hal itu, dalam pembuatan indikator kinerja wajib memasukkan indikator kepuasan pelanggan (masyarakat), sehingga dapat dikatakan bahwa jika kinerja pegawai suatu organisasi baik, maka kepuasan masyarakat akan pelayanan yang diberikan tinggi.

Berdasarkan penjelasan tersebut, kualitas pelayanan dan pencapaian target atau hasil yang diinginkan kinerja pemerintah Dinas Dukcapil Kabupaten Tebo memberikan gambaran positif. Dibuktikan dengan penghargaan yang diperoleh pada tahun 2022 dan 2023, serta capaian kinerja Dinas Dukcapil Kabupaten Tebo sesuai dengan target yang diinginkan. Selain itu, Dinas Dukcapil Kabupaten Tebo juga terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan dan kinerja pegawainya.

Namun, beberapa masyarakat masih merasakan ketidakpuasan akan pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

---

<sup>25</sup> Standar Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tebo

<sup>26</sup> Mahmudi. Op.cit., hlm. 94

<sup>27</sup> Amin Ibrahim. 2008. Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya. Jakarta: Mandar Maju, hlm. 23

Kabupaten Tebo baik dari segi kualitas pelayanan atau kinerja pegawai di dalamnya. Seperti yang dirasakan oleh masyarakat Rimbo Bujang yang bernama Ibu Asih yang menyatakan<sup>28</sup>:

“Udah 3 hari yang lalu mengurus KK dan sudah jadi tapi masih salah dan tidak bisa jadi karena gangguan jaringan. Cukup jauh bolak balik dari Rimbo Bujang ke kantor capil”.

Berdasarkan wawancara dengan Ibu Asih, beliau telah mengurus dokumen KK sejak 3 hari yang lalu. Pada awalnya dokumen tersebut sudah selesai, namun ternyata masih ada kesalahan sehingga beliau harus menunggu untuk diperbaiki. Dokumen yang beliau butuhkan tidak dapat selesai pada hari itu juga karena petugas mengatakan bahwa sedang ada gangguan jaringan, sehingga beliau diarahkan untuk kembali lagi di hari selanjutnya. Sementara itu, dalam prosedur kerja yang ditetapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tebo pembuatan KK dapat diselesaikan selama 1 hari<sup>29</sup>. Bagi Ibu Asih yang tinggal di Rimbo Bujang merasakan kesulitan karena harus bolak balik dengan perjalanan yang cukup jauh. Dokumen yang seharusnya diperoleh masyarakat dalam waktu 1 hari namun karena ada kesalahan dari pegawai dan gangguan jaringan menyebabkan penambahan waktu dalam penyelesaiannya yang tidak sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.

Hal tersebut dibenarkan oleh Kabid Pelayanan Pendaftaran Penduduk, Bapak Ali Bato yang menyatakan<sup>30</sup>:

---

<sup>28</sup> Wawancara dengan masyarakat (Asih), pada tanggal (13 Maret 2024)

<sup>29</sup> Standar Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tebo

<sup>30</sup> Wawancara dengan Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk (Ali Bato), pada tanggal (18 Maret 2024)

“Masalah terlambatnya pelayanan terkadang karena kendala teknis yang tidak bisa kita elakkan karena terkait dengan alat dan aplikasi kita secara nasional. Seperti yang terjadi hari ini, sejak hari jumat kemarin, kita terkendala tidak bisa dilakukannya TTE (Tanda Tangan Elektronik) khusus KK. Kita terus berkoordinasi dengan Dirjen Dukcapil pusat apa yang sebenarnya terjadi. Kendala seperti itu memang tidak bisa kita hindari, jika tidak ada kendala maka dokumen masyarakat insyaallah selesai pada hari itu juga. Untuk kesalahan dokumen yang terjadi, kami akan meminimalisir itu karena banyak masyarakat yang datang ya wajar jika 1 atau 2 terjadi kesalahan. Tapi kita bertekad akan meminimalisir dan akan memberi warning pada operator kita ada membuat kesalahan itu”.

Hasil wawancara dengan Kabid Pelayanan Pendaftaran Penduduk memberikan pernyataan mengenai kendala teknis seperti gangguan jaringan memang kerap terjadi dan itu akibat dari sistem pusat. Masih adanya kesalahan dokumen masyarakat juga memang beberapa kali terjadi karena banyaknya jumlah masyarakat yang mengurus dokumen, namun pihak Dinas Dukcapil akan tetap memberikan peringatan kepada operator untuk meminimalisir agar hal ini tidak terjadi kembali.

Keluhan lainnya juga dirasakan oleh masyarakat Pelayungan, Kecamatan Sumay yang bernama Ibu Yulisma yang mengatakan<sup>31</sup>:

“Saya pas itu sudah menghubungi nomor WA capil tapi lama direspon jadi saya kesini langsung buat ngurus KK. Padahal rumah saya cukup jauh harus nyebrang dulu”.

Berdasarkan wawancara dengan Ibu Yulisma, beliau mencoba mengurus dokumen secara online namun ternyata tidak menerima respon yang baik dari Dinas Dukcapil. Hal ini menyebabkan Ibu Yulisma harus datang ke kantor untuk mengurus dokumennya secara langsung. Padahal jarak tempuh dari rumah beliau ke kantor Dinas Dukcapil jauh. Masyarakat mengharapkan adanya pelayanan

<sup>31</sup> Wawancara dengan masyarakat (Yulisma), pada tanggal (13 Maret 2024)

online dapat memudahkan mereka dalam mengakses layanan Dinas Dukcapil, namun ternyata itu tidak berjalan secara efektif.

Permasalahan ini direspon oleh Dinas Dukcapil melalui adanya berbagai inovasi yang dibentuk, salah satunya inovasi jemput bola ke desa-desa. Bagi masyarakat yang jarak rumahnya jauh dapat melakukan pengurusan dokumen saat pihak Dinas Dukcapil sedang melakukan dinas ke desa mereka. Namun, jika masyarakat ingin membutuhkan dokumen secara cepat maka mereka tetap harus datang langsung ke kantor Dinas Dukcapil Kabupaten Tebo dikarenakan respon yang kurang baik melalui WA.

Keluhan lainnya juga dirasakan oleh Ibu Yaya yang mengatakan<sup>32</sup>:

“Saya sedang melakukan pengurusan KTP yaitu NIKnya ganda berbeda dengan yang di KK. Saya kurang paham dan tidak mengetahui persyaratannya apa saja sehingga merasa pelayanan disini sedikit sulit, harus bolak balik karena berkasnya ada yang kurang”.

Berdasarkan wawancara dengan Ibu Yaya, beliau merasa kesulitan saat melakukan pengurusan dokumen KTP dan KK dikarenakan tidak mengetahui persyaratan yang dibutuhkan sehingga harus bolak balik untuk melengkapi berkas persyaratan tersebut.

Hal tersebut dibenarkan oleh Kabid Pelayanan Pendaftaran Penduduk, Bapak Ali Bato yang menyatakan<sup>33</sup>:

“Kita memang mengakui bahwa untuk melakukan sosialisasi persyaratan pengurusan berkas untuk beberapa tahun terakhir ini tidak mempunyai anggaran, tetapi semuanya bisa ditanyakan ke kecamatan mengenai

<sup>32</sup> Wawancara dengan masyarakat (Yaya), pada tanggal (13 Maret 2024)

<sup>33</sup> Wawancara dengan Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk (Ali Bato), pada tanggal (18 Maret 2024)

persyaratan pengurusan dokumen kependudukan, bahkan kami yakin pak Kades yang di desa pasti mengetahui persyaratan apa saja. Sehingga masyarakat sebelum datang ke capil bisa menanyakan dahulu ke kecamatan atau ke desa sehingga tidak bolak-balik”.

Hasil wawancara dengan Kabid Pelayanan Pendaftaran Penduduk memberikan pernyataan bahwa untuk mengadakan sosialisasi ke desa-desa mengenai persyaratan pengurusan dokumen kependudukan tidak dilakukan dikarenakan tidak adanya anggaran. Namun, guna menyelesaikan permasalahan masyarakat yang tidak mengetahui prosedur dan persyaratan layanan pengurusan dokumen kependudukan ini, pihak Dinas Dukcapil Kabupaten Tebo menghimbau sebaiknya masyarakat dapat menanyakan prosedur dan persyaratan kepada pihak desa ataupun pihak kecamatan terlebih dahulu sebelum ke kantor Dinas Dukcapil Kabupaten Tebo. Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk yakin bahwa setiap Kepala Desa atau pegawai di kecamatan mengetahui prosedur dan persyaratan dokumen kependudukan, sehingga masyarakat tidak bolak-balik karena berkas yang belum lengkap.

Selain itu, fasilitas yang ada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tebo juga masih kurang baik seperti fasilitas wifi yang sering mengalami gangguan. Banyak masyarakat yang membutuhkan jaringan wifi di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tebo untuk mendownload aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) untuk persyaratan dalam cetak KTP-el. Mereka membutuhkan jaringan wifi karena terkadang tidak mempunyai kuota internet atau jaringan yang hilang timbul. Namun, dikarenakan fasilitas wifi yang kurang memadai, masyarakat menjadi cukup kesusahan dalam melakukan pelayanan cetak KTP-el.

Hal tersebut dibenarkan oleh Kabidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, Bapak Ali Bato yang menyatakan<sup>34</sup>:

“Iya memang kadang gangguan, kita memakai jaringan wifi dari Kominfo. Terkadang overloading karena terlampau banyak yang memakai akhirnya agak lelet. Iya itulah kondisi yang kedepannya harus ditingkatkan. Kita belum sempat berbicara dengan Kominfo untuk menaikkan kapasitas karena ada waktu-waktu tertentu memang lelet sekali untuk proses IKD termasuk juga untuk mengakses e-office”.

Hasil wawancara dengan Kabid Pelayanan Pendaftaran Penduduk memberikan pernyataan memang jaringan wifi yang digunakan berasal dari Dinas Kominfo dan terkadang memang terjadi gangguan atau lelet dikarenakan banyak yang mengakses. Hal inilah yang menjadi catatan bagi Dinas Dukcapil Kabupaten Tebo untuk berkomunikasi dengan Kominfo agar meningkatkan kapasitas dan kualitas jaringan wifi sehingga memperlancar proses pelayanan di Dinas Dukcapil Kabupaten Tebo.

Selain komentar langsung dari masyarakat, Dinas Dukcapil Kabupaten Tebo juga mendapatkan komentar penilaian dari *platform online* yaitu *google*. Banyak masyarakat melontarkan komentar negatif mengenai kinerja pegawai dan kualitas pelayanan pada Dinas Dukcapil Kabupaten Tebo sehingga menyebabkan *rating* buruk. Perhatikan gambar 1.3:

---

<sup>34</sup> Ibid.,

Gambar 1.3

### Penilaian Masyarakat (*Rating Complaint*) melalui *platform google*



*Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2024*

Jika diperhatikan dari gambar 1.3, dapat disimpulkan bahwa masyarakat belum puas dengan pelayanan di Dinas Dukcapil Kabupaten Tebo. Hal ini dapat dilihat dari *rating* bintang dengan nilai 2,9 dari 5. Selain itu, lebih banyak masyarakat yang berkomentar negatif dibandingkan dengan komentar positif mengenai kinerja pegawai dan kualitas pelayanan. Hal ini berbanding terbalik dengan penghargaan dan upaya yang telah dilakukan oleh Dinas Dukcapil Kabupaten Tebo dalam memperbaiki kualitas pelayanan dan kinerja pegawainya, seharusnya *rating complaint* yang diterima tidak berada pada *rating* 2,9 karena cukup jauh dari kategori sangat puas.

Banyaknya keluhan masyarakat mengenai kinerja pegawai dan kualitas pelayanan di Dinas Dukcapil Kabupaten Tebo juga berpengaruh terhadap kepuasan pengguna layanan yaitu masyarakat. Hal ini dapat dilihat berdasarkan Indeks

Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dilakukan oleh Dinas Dukcapil Kabupaten Tebo. Perhatikan tabel 1.5:

**Tabel 1.5**

**Daftar Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tebo pada Tahun 2021-2023**

No	Tahun	Nilai IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1.	2021	86,43	25,00-64,99 65,00-76,60 76,61-88,30 88,31-100,00	B	Baik
2.	2022	86,92	25,00-64,99 65,00-76,60 76,61-88,30 88,31-100,00	B	Baik
3.	2023	84,59	25,00-64,99 65,00-76,60 76,61-88,30 88,31-100,00	B	Baik

Sumber: Olahan Peneliti berdasarkan hasil survey IKM Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tebo pada Tahun 2021-2023

Berdasarkan tabel 1.5, menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat berdasarkan survey IKM yang dilakukan oleh Dinas Dukcapil Kabupaten Tebo pada Tahun 2021-2023 tidak mengalami peningkatan yang cukup baik. Pada Tahun 2022, nilai IKM yaitu sebesar 86,92 yang meningkat hanya 0,49 dari Tahun 2021 yang bernilai 86,43. Bahkan, pada Tahun 2023 mengalami penurunan nilai IKM yaitu dari nilai 86,92 pada Tahun 2022 menurun sebesar 2,33 menjadi 84,59. Ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan yang dilakukan oleh Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tebo dipengaruhi ketidaksesuaian harapan dengan kenyataan yang dirasakan di lapangan. Masyarakat mengeluhkan pelayanan yang dilakukan belum memuaskan terkait dengan kinerja pegawai dalam melakukan pelayanan dan kualitas pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan uraian masalah di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dalam bentuk skripsi dengan judul “Pengaruh Kinerja Pegawai dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kabupaten Tebo”.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang masalah diatas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DUKCAPIL) Kabupaten Tebo?
2. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DUKCAPIL) Kabupaten Tebo?
3. Bagaimana pengaruh kinerja pegawai dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DUKCAPIL) Kabupaten Tebo?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Sebagaimana telah dijelaskan pada latar belakang dan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Mengetahui pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DUKCAPIL) Kabupaten Tebo.
2. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DUKCAPIL) Kabupaten Tebo.
3. Mengetahui pengaruh kinerja pegawai dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DUKCAPIL) Kabupaten Tebo.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

##### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Penelitian ini bermanfaat untuk mengembangkan teori dalam Ilmu Administrasi Publik di bidang Manajemen Publik, khususnya yang berkaitan dengan Kinerja Pegawai, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat serta menjadi rujukan untuk penelitian berikutnya.

##### **1.4.2 Manfaat Praktis**

- a. Bagi peneliti digunakan untuk menambah dan memperluas wawasan peneliti mengenai kinerja pegawai dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.
- b. Bagi universitas, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan bacaan dan koleksi pustaka bagi mahasiswa program studi Ilmu Administrasi Publik dan mahasiswa Universitas Andalas pada umumnya.

- c. Bagi instansi terkait yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tebo, yaitu sebagai bahan evaluasi dan rujukan dalam pengambilan keputusan terkait upaya untuk peningkatan kinerja pegawai dan kualitas pelayanan administrasi kependudukan.
- d. Bagi masyarakat yaitu sebagai bahan rujukan untuk mencari informasi terkait kinerja pegawai dan kualitas pelayanan.

## 1.5 Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan penulisan berfungsi untuk menyatakan garis besar masing-masing bab yang tersusun secara sistematis agar dapat dipahami dengan mudah. Sistematika pembahasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

### a. BAB I – Pendahuluan

Berisi latar belakang masalah penelitian yang menarik untuk diteliti pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tebo mengenai kinerja pegawai dan kualitas pelayanannya. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tebo mendapatkan penghargaan predikat penilaian kepatuhan penyelenggaraan pelayanan publik tertinggi pada Tahun 2022 dan 2023 yang diberikan oleh Ombudsman Republik Indonesia dan terus berupaya meningkatkan kinerja pegawai dan kualitas pelayanannya. Namun, masyarakat yang melakukan pelayanan merasakan ketidakpuasannya terhadap kinerja pegawai dan kualitas pelayanan dilihat dari komentar langsung dan komentar pada *platform online* serta nilai hasil survey IKM yang menurun. Selain itu, pada bab ini

juga berisi rumusan masalah penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika pembahasan.

#### **b. BAB II – Tinjauan Pustaka**

Pada bab ini berisi tentang studi penelitian terdahulu yang relevan, teori dan konsep masing-masing variabel penelitian yaitu kinerja pegawai, kualitas pelayanan, dan kepuasan masyarakat, skema pemikiran, definisi konsep dan definisi operasional.

#### **c. BAB III – Metode Penelitian**

Pada bab ini menguraikan tentang pendekatan penelitian, populasi juga sampel, variabel penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, uji validitas dan reliabilitas, teknik analisis data dengan menggunakan analisis statistik yang relevan dengan penelitian, hipotesis, dan lokasi penelitian.

#### **d. BAB IV – Deskripsi Lokasi Penelitian**

Pada bab berikut menguraikan tentang gambaran umum Kabupaten Tebo yang berisi penjelasan mengenai penduduk, wilayah dan letak Kabupaten Tebo serta menguraikan profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tebo.

#### **e. BAB V – Temuan dan Analisis Data**

Pada bab ini berisi mengenai gambaran tanggapan responden penelitian terhadap variabel di dalamnya yaitu Kinerja Pegawai Dinas

Dukcapil Kabupaten Tebo, Kualitas Pelayanan Dinas Dukcapil Kabupaten Tebo dan Kepuasan Masyarakat pada Dinas Dukcapil Kabupaten Tebo. Selanjutnya pada bab ini juga menjelaskan ada atau tidaknya pengaruh antara variabel bebas yaitu kinerja pegawai (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) dengan variabel terikat yaitu kepuasan masyarakat (Y) secara parsial dan simultan serta tingkat pengaruh variabel X terhadap Y.

**f. BAB VI – Penutup**

Pada bab ini berisikan tentang kesimpulan serta saran penelitian.

