

STRATEGI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BUKITTINGGI DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYAN

Indah Cikita Julianti¹, Kusdarini², Roni Ekha Putera³

Administrasi Publik, FISIP, Universitas Andalas¹²³

Email: roniekhaputera@soc.unand.ac.id

Abstract

Population administration services are an essential requirement for the community that the government must address as a manifestation of acknowledgment and legal safeguarding for every citizen. Nonetheless, the Population and Civil Registration Service (Disdukcapil) of Bukittinggi City continues encountering various challenges, including inadequate facilities and infrastructure, insufficient socialization of online services, and a lack of employee discipline in executing these services. This research analyses the strategies employed by the Bukittinggi City Disdukcapil to enhance the quality of population administration services provided to the community. This investigation adopts a qualitative methodology with a descriptive design. Data were amassed through comprehensive interviews, observations, and documentation involving 14 informants selected via the criterion sampling technique. Furthermore, a literature review was conducted by searching for articles on platforms such as Google Scholar, ResearchGate, and Garuda Ristekdikti. Data analysis utilized the Miles and Huberman framework, encompassing data reduction, presentation, and verification. The study's findings suggest that the Bukittinggi City Disdukcapil has implemented various strategies, including providing online service media, innovative service offerings, routine evaluations, and intersectoral coordination. However, several impediments were identified in the execution of the strategy, such as restricted physical facilities, inadequate promotion of online services, and a deficiency in employee discipline regarding post-break services. In conclusion, the strategies enacted by the Bukittinggi City Population and Civil Registry Office have been operationally sound; however, there exists a necessity for optimization concerning infrastructure and the caliber of human resources to enhance the effectiveness and efficiency of public services.

Keywords: Strategy, Quality, Service, Disdukcapil, Population Administration

Abstrak

Pelayanan administrasi kependudukan merupakan kebutuhan dasar masyarakat yang wajib dipenuhi oleh pemerintah sebagai bentuk pengakuan dan perlindungan hukum terhadap setiap warga negara. Namun, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Bukittinggi masih menghadapi berbagai permasalahan, seperti keterbatasan sarana dan prasarana, minimnya sosialisasi layanan online, serta rendahnya kedisiplinan pegawai dalam pelaksanaan pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi yang dilakukan oleh Disdukcapil Kota Bukittinggi dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan desain deskriptif. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi dengan 14 informan yang dipilih menggunakan teknik *criterion sampling*. Selain itu, studi literatur dilakukan melalui pencarian artikel pada Google Scholar, ResearchGate, dan Garuda Ristekdikti. Analisis data dilakukan dengan teknik Miles dan Huberman, meliputi reduksi data, penyajian data, dan verifikasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Disdukcapil Kota Bukittinggi telah melaksanakan berbagai strategi seperti penyediaan media layanan online, inovasi layanan khusus, evaluasi rutin, dan koordinasi lintas sektor. Namun, ditemukan beberapa kendala dalam pelaksanaan strategi tersebut, seperti keterbatasan fasilitas fisik, rendahnya sosialisasi layanan online, dan kurangnya kedisiplinan pegawai dalam pelayanan pasca istirahat. Kesimpulannya, strategi yang diterapkan Disdukcapil Kota Bukittinggi sudah berjalan baik, tetapi perlu optimalisasi pada aspek sarana prasarana dan kualitas SDM agar pelayanan publik menjadi lebih efektif dan efisien.

Kata Kunci: Strategi, Kualitas, Pelayanan, Disdukcapil, Administrasi Kependuduk

PENDAHULUAN

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 kependudukan.

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 lain. Sehingga hal ini dikatakan perlu bagi setiap warga negara yang telah memenuhi syarat untuk memiliki dokumen administrasi kependudukan yang mana berguna bagi pemerintah sebagai acuan dalam memberikan pelayanan publik

serta sebagai bentuk legalitas dan pengakuan negara atas keberadaan mereka.

Kualitas administrasi kependudukan yang baik sangat dibutuhkan karena menyangkut dengan kepentingan masyarakat (Hadiyanor and Widyanti 2022). Peningkatan kualitas pelayanan merupakan hal yang krusial karena tuntutan dari masyarakat yang berkembang dengan adanya kesadaran bahwa warga negara mempunyai hak untuk dilayani (Amri, Rahma, and Ningrum 2024). 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.

Kegiatan pelayanan tidak bisa dipisahkan dari kehidupan manusia, karena pelayanan sangat dibutuhkan pada setiap aspek kehidupan (Artitiantia, Putera, and Yoserizal 2022). 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 masyarakat. 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 bisa dikatakan berkualitas apabila pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat terpenuhinya kebutuhan dan harapan masyarakat. Jika 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 masyarakat. 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 efisien.

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 pengguna. Hal ini dimaksudkan kepada institusi pemerintah agar memiliki strategi yang baik dalam upaya meningkatkan 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.

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.

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. 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.

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”.

Berdasarkan uraian permasalahan tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bukittinggi perlu mengadopsi strategi yang efektif untuk meningkatkan kualitas layanan yang sesuai dengan harapan masyarakat. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bukittinggi dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan, serta menilai implementasi strategi tersebut dalam konteks pelayanan publik. Dengan penelitian ini, diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan strategi layanan administrasi kependudukan yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Pendekatan ini dipilih karena prosedur penelitian yang dilakukan berupa data secara tertulis maupun berupa kata-kata atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati di lapangan. Desain penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah deskriptif yaitu tidak hanya terbatas pada penyusunan dan pengumpulan data namun juga menganalisis dan menginterpretasikan data. Teknik pengumpulan data merupakan kegiatan yang dilakukan oleh peneliti untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam proses penelitian. Adapun teknik penelitian yang digunakan pada penelitian ini yaitu menggunakan teknik wawancara dan teknik observasi dan teknik dokumentasi.

Teknik pemilihan informan dengan teknik

Criterion Sampling dengan jumlah informan sebanyak 14 orang dan teknik analisis data menggunakan metode Miles dan Huberman yaitu dimulai dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan/verifikasi.

State of the art dari kajian tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar penelitian sebelumnya lebih menekankan pada evaluasi layanan e-KTP atau layanan kependudukan di masa pandemi (misal: Kunta & Hartono, 2021; Sanjaya, 2021). Namun, kajian spesifik mengenai strategi peningkatan kualitas pelayanan dengan inovasi berbasis lokal dan integrasi layanan khusus bagi kelompok rentan di Kota Bukittinggi belum banyak diteliti. Oleh karena itu, penelitian ini memiliki kontribusi baru dalam memperkaya khasanah kajian pelayanan publik berbasis administrasi kependudukan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Untuk mencapai kualitas pelayanan publik yang baik suatu organisasi perlu menentukan strategi yang tepat yang berdampak pada pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, agar pelayanan tersebut dapat diberikan secara efektif dan efisien. Dalam hal ini peneliti berfokus pada strategi yang dilakukan oleh organisasi yakni Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bukittinggi yakni selaku organisasi publik yang memberikan pelayanan bagi masyarakat. Hal yang diteliti dalam penelitian ini adalah Strategi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bukittinggi dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Adapun teori yang peneliti gunakan pada penelitian ini yaitu teori strategi meningkatkan kualitas pelayanan menurut Tjiptono sebagai berikut:

1) Atribut layanan.

Atribut layanan merupakan penyampaian layanan/jasa harus tepat waktu, akurat, dengan perhatian dan keramahan. Tjiptono mengemukakan bahwa dalam aspek atribut pelayanan terdapat 2

- indikator yakni sarana dan prasarana dan penyampaian layanan
- 2) Pendekatan untuk penyempurnaan kualitas jasa.
Penyempurnaan kualitas jasa merupakan aspek penting dalam rangka menciptakan kepuasan masyarakat. Hal ini disebabkan oleh faktor biaya, waktu pelayanan, dan sikap petugas terhadap masyarakat. Ketiga faktor tersebut merupakan inti pemahaman dan penerapan suatu sistem yang responsif terhadap masyarakat dan organisasi untuk pencapaian kepuasan optimun.
 - 3) Sistem umpan balik untuk kualitas layanan.
Umpan balik sangat dibutuhkan untuk evaluasi dan perbaikan berkesinambungan. Untuk itu organisasi perlu mengembangkan sistem yang responsif terhadap kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan. Informasi umpan balik harus difokuskan pada hal-hal berikut:
 - Mengukur dan memperbaiki kinerja organisasi
 - Mengembangkan sarana komunikasi internal agar masyarakat mengetahui layanan yang diberikan
 - Menunjukkan komitmen organisasi pada kualitas dan para pelanggan.
- Sistem umpan balik dapat dilakukan melalui 2 pengukuran, yaitu
- a. Kepuasan pelanggan, yang tergantung pada pelayanan yang diberikan.
 - b. Kualitas jasa/layanan tergantung pada hubungan aktual (actual relationship).
- 4) Implementasi Manajemen
Implementasi merupakan strategi yang paling penting. Sebagian besar dari proses implementasi manajemen harus menentukan cakupan kualitas jasa dan level layanan pelanggan sebagai bagian dari kebijakan organisasi. Di samping itu, manajemen juga harus menentukan rencana implementasi.

Berikut penjelasan strategi meningkatkan kualitas layanan menurut tjiptono.

1. Atribut Layanan

a. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala jenis peralatan yang digunakan secara langsung untuk mencapai suatu tujuan, sedangkan prasarana merupakan alat penunjang yang digunakan untuk mencapai suatu tujuan. Sarana dan prasarana merupakan hal yang paling utama sebelum melaksanakan pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bukittinggi. Hal ini bertujuan agar pelaksanaan layanan dapat dilakukan secara efektif dan efisien.

Berdasarkan wawancara dan pengamatan yang dilakukan peneliti dilapangan serta melihat jumlah sarana yang dimiliki oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bukittinggi, peneliti menyimpulkan bahwa terkait indikator sarana dan prasarana disudcupil sudah cukup memadai, namun masih terdapatnya beberapa sarana dan prasarana yang perlu dilakukan pemeliharaan dan pengadaan dan perlu adanya pembenahan terkait prasarana salah satunya seperti lahan parkir yang kurang luas. Hal ini dimaksudkan agar tidak adanya keterlambatan dan ketidakefektifan dalam pelayanan administrasi kependudukan.

b. Penyampaian Layanan

Untuk mendukung proses pelayanan dapat berjalan dengan baik, maka perlunya media layanan yang berbasis digital atau *online* yang berguna agar pelayanan dapat diberikan secara efektif dan efisien. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bukittinggi telah menciptakan media layanan berbasis digital atau *online* seperti website, WA pengaduan, dan juga adanya pelayanan online.

Pada website Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bukittinggi terdapat informasi yang memudahkan masyarakat mendapatkan informasi terkait Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bukittinggi. Adapun informasi yang masyarakat dapatkan seperti informasi pelayanan, profil disdukcapil, survey kepuasan masyarakat, dan juga pada website fitur layanan online dukcapil dan juga adanya fitur WA pengaduan, dll. Selain adanya media layanan secara online, adapun media layanan berbentuk brosur yang dapat masyarakat minta ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bukittinggi baik ke kantor pusat maupun ke Mall Pelayanan Publik.

Berdasarkan Wawancara dan Pengamatan peneliti lapangan dapat disimpulkan terkait indikator penyampaian layanan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bukittinggi telah memiliki Website Disdukcapil, WhatsApp Pengaduan, Layanan Dukcapil Hebat, dan Media sosial berupa Facebook dan Instagram. Melalui media layanan tersebut masyarakat dapat dengan mudah mendapatkan informasi terkait layanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, pada Website Disdukcapil masyarakat dapat mengetahui informasi mengenai Disdukcapil berupa profil disdukcapil, struktur disdukcapil Kota Bukittinggi, Survei Kepuasan Masyarakat dan Q & A. Selain itu pada Website juga terdapat fitur WhatsApp Pengaduan dan Fitur Layanan Online Dukcapil Hebat. Menurut pemaparan sebelumnya diketahui bahwa sosialisasi mengenai layanan *online* belum dilakukan secara maksimal, karena masih banyaknya masyarakat yang tidak mengetahui bahwa Disdukcapil Kota Bukittinggi memiliki layanan *online*, dan juga masyarakat yang bingung terkait penggunaan layanan *online*. Sehingga perlu dilakukannya sosialisasi lebih lanjut terkait layanan *online* tersebut.

2. Pendekatan untuk penyempurnaan layanan.

a. Waktu

Waktu merupakan salah satu indikator

yang terpenting dalam aspek pelayanan. Waktu merupakan seluruh rangkaian saat ketika proses perbuatan atau keadaan berada atau berlangsung. Menurut Permendagri No.19 tahun 2018 menyebutkan bahwa penerbitan dokumen kependudukan diselesaikan dalam waktu 1 jam dan paling lama 24 jam sejak persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bukittinggi telah menerapkan waktu terkait pemberian layanan kepada masyarakat dimana pada waktu yang ditentukan yakni 1x24 jam, namun Disdukcapil tetap mengoptimalkan agar pelayanan dapat diberikan selama 1x60 menit.

Berdasarkan wawancara dan pengamatan peneliti lapangan sehingga dapat disimpulkan terkait indikator waktu pelayanan yang diberikan dapat dikatakan sudah cukup baik dikarenakan waktu pelayanan yang diberikan selama 1x60menit, Disdukcapil terus melakukan pengoptimalan agar dokumen kependudukan dapat sampai ketangan masyarakat sebelum 60 menit. Terkait keefektifkan waktu disimpulkan bahwa masih kurang efektif dikarenakan masih terdapatnya staff yang tidak *stand by* di tempat di saat waktu sehabis istirahat, sehingga membuat masyarakat harus menunggu untuk mendapatkan pelayanan.

b. Biaya

Biaya merupakan nilai kas yang digunakan untuk barang dan jasa yang diperkirakan membawa manfaat di masa sekarang atau masa mendatang. Mulyadi mengatakan bahwa biaya merupakan sebuah pengorbanan sumber ekonomi, yang diukur dengan satuan uang, yang telah terjadi atau yang kemungkinan akan terjadi untuk tujuan tertentu.

Pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota

Bukittinggi tidak menggunakan biaya dalam pemberian layanannya kepada masyarakat, dengan hal ini memberikan dampak yang baik dimana masyarakat merasa terbantu sehingga tidak perlu memikirkan biaya yang harus dikeluarkan untuk melakukan pengurusan dokumen kependudukan. Dan seluruh sumber dana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bukittinggi berasal dari APBD dan Dana Alokasi Khusus Kementerian Dalam Negeri. Anggaran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil digunakan untuk pemenuhan seluruh kebutuhan yang dibutuhkan, baik itu dari pengeluaran kas hingga belanja langsung maupun tidak langsung. Anggaran ini dirancang sesuai kebutuhan pengeluaran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bukittinggi selama satu tahun. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bukittinggi tidak mempunyai pendapatan dikarenakan seluruh pelayanan administrasi kependudukan tidak dipungut biaya (gratis). Hal ini merujuk pada UU Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 tahun 2006 pasal 79A yang menyatakan bahwa pengurusan dan penerbitan dokumen kependudukan tidak dipungut biaya dan Peraturan Daerah Kota Bukittinggi Nomor 9 Tahun 2015 tentang Pencabutan Peraturan Daerah Kota Bukittinggi Nomor 2 Tahun 2013 tentang Retribusi Penggantian Biaya Cetak Kartu Tanda Penduduk dan Akta Catatan Sipil.

Berdasarkan wawancara dan pengamatan peneliti di lapangan dapat disimpulkan terkait indikator biaya dapat disimpulkan bahwa terkait biaya yang digunakan oleh masyarakat, dimana masyarakat tidak perlu mengeluarkan biaya untuk mendapatkan pelayanan (gratis), dan untuk sumber daya finansial yang dianggarkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, dimana diketahui bahwa sumber daya finansialnya berasal dari APBD dan Dana Khusus dari Kementerian dalam Negeri (APBN), dimana telah dibuatnya anggaran untuk program pelaksanaan

program Didukcapil, namun dari penganggaran tersebut diketahui masih adanya kekurangan dalam pemenuhan sarana dan prasarana baik itu pemeliharaan maupun peremajaan sarana dan prasarana.

c. Sikap staff

Kepuasan cenderung berawal dari sikap seseorang dalam berinteraksi. Menurut Neviza dan Ardenny mengatakan bahwa sikap merupakan keseluruhan dari kecenderungan dan perasaan, curiga, asumsi-asumsi, ide-ide, tantangan-tantangan, dan keyakinan-keyakinan manusia mengenai topik. Sikap yang dimiliki petugas terhadap masyarakat akan menentukan interaksi yang positif antara petugas dengan masyarakat sehingga hal ini akan memberikan nilai plus untuk kepuasan masyarakat. Sikap ialah suatu tindakan atau aktivitas, akan tetapi merupakan predisposisi tindakan suatu perilaku. Sikap secara nyata menunjukkan konotasi adanya kesesuaian reaksi yang bersifat emosional terhadap stimulus sosial.

Berdasarkan wawancara dan pengamatan peneliti di lapangan dapat disimpulkan terkait indikator sikap staff bahwa sudah cukup baik dalam melayani masyarakat, namun perlu lebih disiplin terkait waktu sehabis istirahat, dimana tak jarang ditemui bahwa masyarakat sudah mengantri namun petugasnya tidak berada ditempat, sehingga menyebabkan tidak efisiennya waktu pelayanan.

3. Sistem Umpan Balik untuk penyempurnaan kualitas.

a. Kepuasan Pelanggan.

Menurut Sedarmayanti kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapan. Sedangkan menurut Kepmen PAN Nomor 25 tahun 2004 kepuasan masyarakat ialah pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari

aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Kepuasan masyarakat dalam pelayanan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bukittinggi adalah suatu penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan aparatur penyelenggara pelayanan publik yang dibandingkan dengan harapan atas pelayanan. Hal ini dalam rangka pemerintah untuk memenuhi kebutuhan bagi warga Negara dan penduduk atas pelayanan administrasi kependudukan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bukittinggi juga mengadakan survei masyarakat menggunakan dengan mengajukan beberapa pertanyaan yang mana survei dilakukan masyarakat setelah masyarakat mendapatkan pelayanan. Berdasarkan Survei IKM diketahui bahwa indeks kepuasan masyarakat dari tahun ke tahun memiliki peningkatan, dimana pada tahun 2021 indeks kepuasan masyarakat sebesar 89,64 yang masuk kedalam kategori Sangat Baik, lalu di tahun 2022 terdapatnya peningkatan sebesar 97,42 yang mana hal tersebut menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat terhadap pelayanan sudah Sangat Baik, di tahun 2023 ini pada periode Januari hingga September juga sudah memiliki indeks kepuasan masyarakat yakni sebesar 95,66 dimana hal ini masuk dalam kategori Sangat Baik. Selain dilakukan oleh instansi penilaian indeks kepuasan masyarakat juga dinilai oleh pihak ketiga yakni oleh Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepuasan Masyarakat (LPPM) Universitas Andalas, dimana penilaian ini dilakukan dari bulan Agustus- September tahun 2022, adapun nilai indeks kepuasan masyarakat sebesar 92,07 dalam kategori Sangat Baik.

Survei Indeks kepuasan disdukcapil melakukan perhitungan pertriwulan, dimana saat ini di tahun 2023 sedang berjalannya triwulan yang ketiga, Untuk hasil indeks survei kepuasan masyarakat dipublikasikan

di media sosial (Instagram) Disdukcapil, hal ini bertujuan agar masyarakat mengetahui seberapa besar kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bukittinggi.

Berdasarkan wawancara dan pengamatan peneliti dapat disimpulkan terkait indikator kepuasan pelanggan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bukittinggi bahwa untuk penilaian terhadap kepuasan pelanggan, Disdukcapil melakukan survei indeks kepuasan yang mana melakukan perhitungan pertriwulan, berdasarkan hasil survei indeks kepuasan tersebut diketahui bahwa dari tahun ke tahun nilai kepuasan masyarakat selalu meningkat yang mana dengan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa masyarakat puas dengan layanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bukittinggi.

b. Kualitas Layanan

Kualitas layanan merupakan suatu kondisi yang bersifat dinamis yang berkaitan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang bertujuan untuk memenuhi atau mencapai harapan. Menurut Tjiptono kualitas merupakan suatu kesesuaian persyaratan yang memiliki kecocokan dengan pemakainya bertujuan untuk perbaikan yang berkelanjutan dan bebas dari kerusakan.

Kualitas Layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bukittinggi sudah baik, hal itu dilihat dari beberapa indikator seperti tangible (Bukti fisik) dimana disdukcapil telah menyediakan sarana dan prasarana yang menunjang pemberian layanan kepada masyarakat, reliable (kemampuan) melihat mengenai kompetensi staff di dukcapil dimana telah memiliki kemampuan yang cukup untuk melayani masyarakatnya, dan juga telah memiliki SDM yang berkompetensi di bidangnya masing. responsiveness (kehandalan) pada Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah tanggap dalam menanggapi masyarakat yang memiliki kendala dalam pengurusan dokumen kependudukan, Assurance (jaminan) dimana disdukcapil melakukan pengoptimalan terkait waktu pelayanan, berapa banyak permohonan di hari tersebut yang masuk, disdukcapil mencoba untuk mengoptimal untuk menyelesaikan dihari tersebut, dan terkait kualitas layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melakukan berbagai strategi untuk meningkatkan kualitas layanannya.

Selain melakukan beberapa strategi diatas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bukittinggi juga melakukan beberapa inovasi yang menunjang peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Adapun beberapa inovasi yang dilakukan sebagai berikut:

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.

Berdasarkan wawancara dan pengamatan peneliti di lapangan terkait indikator kualitas layanan dapat disimpulkan kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bukittinggi dapat

dikatakan sudah baik, dikarenakan telah memenuhi beberapa indikator penunjang pelayanan seperti *reliable* (kemampuan) dimana pegawai/staff telah memiliki kemampuan untuk melayani masyarakat dan telah memiliki kompetensi di bidangnya masing-masing, *responsiveness* (kehandalan) terkait dengan kehandalan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dinilai sudah tanggap dalam menanggapi masyarakat, baik masyarakat yang melakukan pelayanan maupun masyarakat yang terkendala dalam melakukan pelayanan, *assurance* (jaminan) terkait jaminan, Disdukcapil Kota Bukittinggi terus melakukan pengoptimalan baik dari segi waktu maupun segi sifat staff, dan *tangible* (bukti fisik), terkait bukti fisik atau sarana dan prasarana, dimana telah menyediakan sarana dan prasarana yang menunjang pemberian layanan, namun hal ini masih perlu peningkatan mengingat masih terdapatnya sarana dan prasarana yang membutuhkan pembenahan dan peremajaan. Selain itu terkait peningkatan kualitas pelayanan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bukittinggi telah melakukan beberapa strategi yang menunjang agar pelayanan dapat diberikan secara efektif dan efisien.

4. Implementasi Manajemen.

a. Pelatihan Staff

Sumber Daya Manusia yang menjadi staf di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bukittinggi yang peneliti temukan terdiri dari PNS (Pegawai Negeri Sipil) maupun THL (Tenaga Harian Lepas).

Kualitas sumber daya manusia merupakan salah satu yang penting dalam pelaksanaan kegiatan yang ada di dalam suatu organisasi. Terutama organisasi publik yang memberikan pengaruh kepada masyarakat, dan menjadikan masyarakat sebagai tujuan organisasi yaitu untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Menurut Mangkunegara, manajemen sumber daya manusia merupakan proses perencanaan,

pengorganisasian, perkoordinasian, pelaksanaan dan pengawasan terhadap pengadaan, pengembangan, pemberian balas jasa, pemilahan, pengintegrasian serta pelatihan tenaga kerja guna mencapai tujuan organisasi.

Pelatihan staf merupakan suatu usaha memperbaiki performansi pekerjaan pada suatu pekerjaan tertentu yang sedang menjadi tanggung jawabnya yang bertujuan supaya pekerjaan tersebut dapat efektif. Di era teknologi saat ini, kemampuan staf Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bukittinggi harus bisa menyeimbangkan perkembangan tersebut, oleh karena itu perlunya pelatihan yang berguna untuk meningkatkan softskill dalam menggunakan aplikasi yang berbasis digital. Selain itu kualitas staf Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil juga harus mumpuni, yang mana para staf front office yang sebagai pihak pertama yang turun langsung dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan Wawancara dan dokumentasi dapat disimpulkan terkait indikator pelatihan staff diketahui bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bukittinggi telah memberikan pelatihan kepada staf terutama staf yang berada di *front office*. Pelatihan tersebut difasilitasi oleh provinsi dan pusat, pelatihan ini dilakukan secara bergantian dimana jatah SKPD perkabupaten/kota hanya 3 orang, yang mana dilakukan 2- 3 kali pertahun. Secara keseluruhan staf Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bukittinggi telah mendapatkan pelatihan dimana terkait bagaimana memberikan pelayanan ke masyarakat, bagaimana menghadapi masyarakat, bagaimana penggunaan teknologi untuk pelayanan.

b. Pemantauan kepuasan pelanggan melalui keluhan dan saran.

Pemantauan kepuasan pelanggan merupakan salah satu tindakan yang efektif

yang dapat dilakukan oleh suatu organisasi. Hal ini dikarenakan dengan melakukan hal tersebut dapat memberikan umpan balik atau masukan yang berguna untuk pengembangan dan implementasi strategi peningkatan kualitas yang berdampak pada kualitas layanan. Suatu organisasi yang berorientasi pada pelanggan (masyarakat) perlu memberikan kesempatan yang luas kepada para pelanggannya untuk menyampaikan saran, pendapat, dan keluhan mereka. Media yang digunakan dapat berupa adanya kotak saran yang diletakkan pada tempat-tempat yang strategis, website atau aplikasi yang digunakan untuk pengaduan, dll.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bukittinggi sebagai instansi yang berorientasi kepada masyarakat perlu memberikan kesempatan yang luas untuk masyarakat untuk memberikan saran, pendapat dan keluhan mereka terhadap layanan yang telah diterima dan/ atau akan diterima. Dimana hal ini bertujuan untuk sebagai bahan evaluasi bagi Disdukcapil untuk melakukan perbaikan agar pelayanan yang diberikan dapat secara efektif dan efisien.

Berdasarkan wawancara dan pengamatan langsung peneliti terkait indikator pemantauan kepuasan pelanggan melalui keluhan dan saran dapat disimpulkan bahwa Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bukittinggi telah memberikan wadah kepada masyarakat untuk memberikan saran, pendapat, dan keluhan mereka. Dimana masyarakat dapat mengisi saran dan pendapat melalui kotak saran yang diletakkan di depan pintu masuk bagian pelayanan, selain itu masyarakat juga dapat menyampaikan keluhan mereka melalui layanan pengaduan yang bertempat di kantor pusat Disdukcapil Kota Bukittinggi atau melalui WhatsApp Pengaduan yang dapat masyarakat akses melalui [web disdukcapil.bukittinggikota.go.id](http://web.disdukcapil.bukittinggikota.go.id), dan juga dalam beberapa pertanyaan survei indeks

kepuasan juga terdapat poin mengenai saran dan pendapat masyarakat untuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bukittinggi yang mana hal tersebut kami gunakan sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas layanan yang kami berikan, sehingga layanan dapat diberikan secara efektif dan efisien.

KESIMPULAN

Berdasarkan temuan dan analisis peneliti, penelitian ini memberikan kesimpulan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bukittinggi melakukan beberapa strategi yang berguna untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Adapun strategi yang dilakukan berupa menciptakan media layanan yang berguna untuk memberikan layanan dan informasi kepada masyarakat, melakukan rapat secara berkala yang digunakan untuk mengevaluasi pelayanan yang diberikan, melakukan monitoring pada saat staff memberikan layanan, serta melakukan koordinasi dengan beberapa instansi untuk meningkatkan kualitas layanan, dan mengenai pelaksanaan strategi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bukittinggi dalam peningkatan kualitas pelayanan secara keseluruhan keseluruhan sudah dapat dikatakan baik, namun untuk beberapa indikator perlu dilakukan peningkatan lagi. Disini peneliti melihat dari sudut pandang Tjiptono, yang mana mengatakan bahwa strategi dapat dilihat dari empat variabel yaitu atribut pelayanan, pendekatan untuk penyempurnaan kualitas jasa, sistem umpan balik untuk kualitas layanan pelanggan dan implementasi manajemen.

Berdasarkan keempat variabel tersebut dalam strategi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bukittinggi dalam meningkatkan kualitas pelayanan, dimana pada variabel pertama yaitu variabel atribut layanan, disini Disdukcapil Kota Bukittinggi melaksanakan strategi berdasarkan sarana dan prasarana serta adanya media layanan yang menunjang untuk pemberian layanan, namun

dalam pelaksanaan variabel ini masih perlu peningkatan dibidang sarana dan prasarana dimana mengingat masih terdapatnya sarana dan prasarana yang membutuhkan pembenahan dan peremajaan. Dan perlu peningkatan pelaksanaan sosialisasi terkait adanya layanan *online* dan penggunaanya. Variabel selanjutnya yaitu pendekatan untuk penyempurnaan kualitas jasa, dimana terdapat indikator dalam variabel ini seperti waktu, biaya dan sikap staf dalam melayani masyarakat, dimana dalam variabel ini perlu pembenahan sikap staf dimana staf harus lebih disiplin lagi terkait waktu pelayanan sehabis jam istirahat, staf diharapkan harus *stand by* sebelum jam operasional sehabis istirahat dimulai agar pelayanan dapat diberikan secara efektif dan efisien. Selain itu terkait anggaran yang dianggarkan untuk pelayanan dimana harus dilakukan perubahan agar seluruh atribut layanan dapat terpenuhi dengan baik.

Pada pelaksanaan variabel sistem umpan balik untuk kualitas layanan pelanggan terdapat beberapa indikator di dalamnya seperti kepuasan dan kualitas layanan. Terkait kepuasan masyarakat dinilai bahwa masyarakat telah puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Dinas dan Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bukittinggi, hal ini dilihat dari hasil survei indeks kepuasan masyarakat yang dipublikasikan oleh disdukcapil Kota Bukittinggi di media sosial mereka, selain adanya survei yang dilakukan oleh internal juga dilakukan survei indeks kepuasan masyarakat oleh pihak eksternal yakni lembaga penelitian dan pengabdian kepuasan masyarakat (LPPM) Universitas Andalas, dimana ditemukan hasil surveinya mengatakan bahwa nilai surveinya Sangat Baik. selain kepuasan masyarakat juga terdapat indikator kualitas pelayanan, secara umum dapat dikatakan bahwa kualitas layanan yang diberikan sudah masih namun perlunya pembenahan pada indikator *tangible* (bukti fisik) agar pemberian layanan dapat diberikan secara baik.

Selanjutnya adanya variabel Implementasi manajemen, disini Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bukittinggi melakukan implementasinya melalui pelatihan staf dan pemantauan kepuasan pelanggan melalui saran dan keluhan, dimana diketahui bahwa variabel ini sudah berjalan dengan baik, dimana pelatihan staf sudah dilakukan oleh semua staf terutama staf bagian front office yang menjadi staf yang paling utama berhadapan dengan masyarakat. Dan untuk indikator pemantauan kepuasan pelanggan melalui saran dan keluhan, diketahui bahwa Disdukcapil Kota Bukittinggi telah menyediakan wadah bagi masyarakat untuk menyampaikan saran dan keluhan mereka. Disdukcapil Kota Bukittinggi menyediakan kotak saran di depan pintu pelayanan dan selain itu masyarakat dapat memberikan saran mereka melalui pengisian survei indeks kepuasan masyarakat, selain itu masyarakat juga dapat menyampaikan keluhan mereka melalui layanan pengaduan atau melalui WhatsApp Pengaduan yang dapat diakses melalui website dukcapil.bukittinggikota.go.id

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, A. D. & Ismiyati. "Kualitas Pelayanan Publik Ditinjau Dari Aspek Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Dan Empathy." *Economic Education Analysis Journal* 2, no. 1 (2019): 18–23.
- Abdussamad, J. "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.
- Amri, A. D., Rahma, A. N., and Ningrum, P. I. "Analisis Perspektif Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan PDAM Tirta Mayang Kota Jambi." *Jurnal Administrasi Publik dan Pembangunan* 6, no. 1 (2024): 24–33.
- Artitania, W., Putera, R. E., and Yoserizal.

- "Kualitas Pelayanan Publik di Nagari Panti Timur Kecamatan Panti Kabupaten Pasaman." *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)* 6, no. 2 (2022): 68-74.
- Asri, N. P., and Niswah, F., . "Strategi Peningkatan Pelayanan Melalui Program Pelayanan Administrasi Dan Perijinan Terpadu Dan Cepat (PASTI TEPAT) Di Kantor Kecamatan Plumpang Kabupaten Tuban Nia Paradita Asri S1 Ilmu Administrasi Negara , Jurusan Administrasi Publik , Fakultas Ilmu S." *Jurnal Administrasi Bisnis S1 Universitas Brawijaya* 1, no. 1 (2020): 1–9.
- Hadiyanor, E., & Febi W. "KUALITAS PELAYANAN E-KTP (Studi Pada Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Tengah)." *Jurnal Administrasi Publik dan Pembangunan* 3, no. 2 (2022): 124-129.
- Hardiyansyah. "Kualitas Pelayanan Publik - Konsep, Dimensi, Indikator, Dan Implementasinya." *Gava Media* (2011): 250.
- Kunta, Heriawan Abdullah, and Rina Susanti Hartono. "Strategi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Dalam Mencapai Pelayanan Prima Di Kabupaten Bekasi." *Governance* 9, no. 2 (2021): 1–21.
- Yudi Sanjaya, "Strategi Dinas Kependudukan dan Catatan 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):
- UU No.24 Tahun 2013: 1–25 Tentang Perubahan atas Undang-Undang No.23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.
- Tjiptono,Fandy. Manajemen Jasa. Yogyakarta.ANDI Yogyakarta. 2000.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri No.19 Tahun 2018 Tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan.