

# Kualitas Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesisir Selatan

Nesra Chania

*Adminidtrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Andalas , Padang*

[nesrachania22@gmail.com](mailto:nesrachania22@gmail.com)

**Abstrak.** Negara Indonesia adalah negara demokrasi dengan landasan melayani kepentingan umum melalui berbagai organisasi pemerintahan yang tersebar di seluruh pelosok tanah air. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran deskriptif pelayanan publik dan tingkat kualitasnya pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pesisir Selatan. Berdasarkan penelitian, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pesisir Selatan masih memberikan kualitas pelayanan publik yang buruk. Metodologi penelitian yang digunakan dalam penelitian ini disebut sebagai penelitian kepustakaan, yaitu penelitian yang dilakukan dengan mengumpulkan data, membaca literatur ilmiah yang fokus pada topik penelitian, mengumpulkan data dari jenis sastra, atau melakukan penelitian untuk mengatasi suatu masalah tertentu. Berdasarkan temuan penelitian, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pesisir Selatan telah menerapkan dimensi Keandalan, yang mengharuskan anggota staf untuk menjawab pertanyaan dari masyarakat umum tentang pengelolaan dokumen dengan sopan dan membantu. kemudahan akses dan rasa aman bagi masyarakat pengguna layanan. Keramahan dan kenyamanan diberikan bagi masyarakat pengguna jasa.

**Kata kunci:** pelayanan public, DISDUKCAPIL, kualitas

## PENDAHULUAN

Sebagaimana tercantum dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 yang kemudian diubah kembali dalam (UU RI Tahun 2015), sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia menurut UUD 1945 memberikan keleluasaan kepada Daerah untuk melaksanakan Otonomi Daerah dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan daerah sesuai dengan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Pemerintah daerah berupaya mempercepat tercapainya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan, kinerja pelayanan, pemberdayaan, dan pelibatan masyarakat. Pemerintah daerah mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan sesuai dengan asas otonomi dan tugas pembantuan. meningkatkan daya saing daerah dengan tetap memperhatikan kekhasan daerah dan prinsip demokrasi, pemerataan, dan keadilan yang menjadi landasan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Pelayanan publik merupakan salah satu tugas krusial yang tidak dapat diabaikan oleh pemerintah. Apalagi untuk memenuhi kebutuhannya akan hak-hak dasar, setiap orang pasti membutuhkan pelayanan. Seseorang bahkan dapat berargumen bahwa pelayanan dan kehidupan itu sendiri terkait erat. Misalnya, seorang bayi membutuhkan pelayanan dari ibunya, seperti halnya seorang majikan membutuhkan pelayanan dari karyawannya. Setiap warga negara membutuhkan pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah atau birokrat yang berperan sebagai pengendali kekuasaan dalam kehidupan bernegara. Jika komponen pelayanan mengalami stagnasi, kemungkinan besar kemacetan akan mempengaruhi semua sektor, sehingga perencanaan yang efektif dan standar pelayanan masyarakat harus dilaksanakan sesuai dengan tanggung jawab

pemerintah federal yang diberikan kepada pemerintah daerah. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004, pemerintah daerah terus berupaya meningkatkan standar pelayanan publik.

Untuk meningkatkan pelayanan publik, pemerintah daerah diberi kebebasan untuk merancang dan memilih jenis pelayanan yang diinginkan masyarakat. Dengan bantuan rencana ini, pemerintah daerah harus dapat menyediakan layanan berkualitas tinggi kepada masyarakat lokal yang akan mendorong pertumbuhan mereka. Sebagai penyedia pelayanan publik, pemerintah harus memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya. Kualitas pelayanan pemerintah akan semakin sulit menjangkau dan memuaskan kebutuhan masyarakat yang semakin berkembang, apalagi di era otonomi daerah saat ini. Sangat penting untuk meningkatkan tingkat layanan yang diberikan oleh organisasi pemerintah untuk mengatasi masalah ini dengan layanan publik (Trisna & Meirinawati, 2023). Dalam rangka meningkatkan pelayanan publik, pemerintah sebagai penyedia layanan yang dibutuhkan masyarakat harus bertanggung jawab dan terus berupaya menuju keunggulan. Disisi lain, kepuasan masyarakat merupakan tanda seberapa baik pelayanan publik diterima oleh masyarakat, oleh karena itu pelayanan publik harus dipusatkan pada pemenuhan tuntutan terbesar masyarakat baik kualitas maupun kuantitasnya.

Penyelenggaraan pelayanan publik oleh aparatur pemerintah di berbagai sektor pelayanan, khususnya yang menyangkut pemenuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar masyarakat, masih banyak kekurangan dan tidak sesuai dengan harapan masyarakat, terbukti dengan masih banyaknya pengaduan dari masyarakat yang dibuat dalam bentuk surat kepada pembaca dan media lainnya. Mengingat tugas utama pemerintah adalah melayani masyarakat, maka harus terus bekerja meningkatkan standar pelayanan. Pemerintah daerah berkewajiban untuk berupaya meningkatkan pelayanan publik sejak undang-undang yang mengatur pemerintahan daerah diterbitkan. Selain itu, tuntutan berkala masyarakat akan layanan berkualitas tinggi terus meningkat. Kesadaran bahwa warga berhak untuk dilayani dan bahwa pemerintah daerah memiliki kewajiban untuk dapat memberikan pelayanan semakin meningkat, demikian pula tuntutan ini. Masalah dalam memberikan pelayanan publik bukan hanya untuk melakukannya secara efisien, tetapi juga untuk melakukannya dengan cara yang menghormati status mereka yang dilayani, atau, dengan kata lain, melakukannya dengan cara yang demokratis dan adil (Maskikit, 2022).

Setiap bangsa yang ada membutuhkan pelayanan publik, yang diartikan sebagai pemberian pelayanan atau pemenuhan kebutuhan (orang) atau orang-orang yang berkepentingan dalam suatu organisasi sesuai dengan hukum dan tata cara yang berlaku. Pemerintah adalah orang yang melayani rakyat, dan tujuan utamanya bukan untuk melayani dirinya sendiri melainkan rakyat dengan mengendalikan lingkungan dan menciptakan kondisi yang nyaman bagi semua orang di masyarakat (Rudiansyah dkk., 2021).

Salah satu penyelenggara pelayanan administrasi publik adalah Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pesisir Selatan. Bagi masyarakat, Disdukcapil merupakan tempat pelayanan yang dibutuhkan. Pengalihan kewenangan pemerintah daerah diharapkan dapat menjadi lebih efektif dan responsif sekaligus mendekatkan diri dengan masyarakat. Pencatatan sipil dan pendaftaran penduduk juga termasuk dalam pelayanan kependudukan ini. Pembuatan Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) merupakan bagian dari pendaftaran penduduk, sedangkan pencatatan pengakuan dan pengesahan anak, perubahan nama, dan perubahan kewarganegaraan merupakan bagian dari pencatatan sipil. Pencatatan sipil juga meliputi

pembuatan kutipan akte kelahiran, akta kematian, akta cerai, dan kutipan cerai (Abdussamad, 2019). Produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan adalah bagian dari kondisi dinamis yang dikenal sebagai kualitas jasa. Oleh karena itu, jika suatu pelayanan dapat memuaskan kebutuhan dan harapan masyarakat, maka dikatakan bermutu tinggi atau memuaskan. Disdukcapil Kabupaten Pesisir Selatan berfungsi sebagai perangkat daerah dan melakukan operasional pelayanan yang bermanfaat langsung bagi masyarakat setempat. Lima dimensi kualitas pelayanan publik yang digunakan untuk menilai kualitas pelayanan ini antara lain *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati).

Salah satu upaya perusahaan untuk memuaskan konsumennya adalah dengan menawarkan layanan berkualitas tinggi. Kinerja layanan, kualitas layanan, dan kebahagiaan pelanggan semuanya memiliki hubungan satu sama lain. Besarnya kepuasan klien sangat dipengaruhi oleh kualitas layanan, yang juga menunjukkan seberapa baik layanan tersebut dilakukan. Pelayanan publik merupakan titik awal yang penting bagi tumbuhnya pemerintahan yang baik di Indonesia karena sejumlah alasan. Pertama, pelayanan publik secara tradisional menjadi pengaturan interaksi antara negara, seperti yang diwujudkan oleh pemerintah, dan organisasi non-pemerintah. Mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik di bidang pelayanan publik dapat menimbulkan kepercayaan dan dukungan dari masyarakat luas bahwa hal itu tidak hanya mungkin tetapi juga dapat dilakukan. Mengingat kegagalan langkah-langkah reformasi pemerintah sejauh ini, kepercayaan sangat penting mengingat situasi psikologis negara saat ini. telah merusak moral rakyat, membuat banyak orang ragu bahwa Indonesia baru yang ditandai dengan prinsip-prinsip pemerintahan yang sehat dapat terwujud. Seiring dengan berjalannya desentralisasi dan otonomi daerah, maraknya praktek *bad governance* di berbagai daerah seringkali melemahkan semangat pembaharuan yang dimiliki oleh warga negara dan justru mendorong pesimisme dan sikap apatis di kalangan masyarakat luas.

## METODE PENELITIAN

Metodologi penelitian yang digunakan dalam penelitian ini dikenal dengan istilah penelitian kepustakaan (*library research*), yaitu penelitian yang dilakukan dengan mengumpulkan data atau karya tulis ilmiah yang menyoroti objek penelitian atau pengumpulan data yang bersifat kepustakaan, atau penelitian yang dilakukan untuk memecahkan suatu masalah. yang terutama didasarkan pada tinjauan kritis dan mendalam dari bahan pustaka yang bersangkutan. Sumber dari mana data ilmiah akan dikumpulkan harus diketahui terlebih dahulu oleh peneliti sebelum memulai kajian pustaka (Anwar, 2019). Buku teks, jurnal ilmiah, referensi statistik, temuan penelitian yang disajikan dalam tesis, tesis, dan disertasi, serta internet dan sumber terkait lainnya, merupakan beberapa dari sumber yang digunakan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Pemberian pelayanan kepada masyarakat oleh perwakilan pemerintah mencontohkan fungsi birokrasi sebagai dinamika tugas dan juga berkomitmen penuh untuk mengarahkan pelayanan masyarakat, mengefektifkan proses penyelenggaraan pelayanan publik secara lebih tertib dan teratur. Desentralisasi dan otonomi daerah saat ini diutarakan oleh daerah-daerah untuk secara eksklusif menitikberatkan pada upaya menata dan mempercepat pembangunan di daerahnya masing-masing, berangkat dari fakta temporer. Terbukti, jenis terjemahan ini tidak efektif untuk meningkatkan pelayanan masyarakat. Salah satu aspek pelayanan publik yang sangat terkait dengan pertumbuhan wilayah yang dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat adalah peningkatan dan pemerataan pelayanan publik. Dari sini terlihat bahwa pembangunan fasilitas umum, di satu sisi, dibarengi dengan peningkatan kualitas dan efektivitas pelayanan, sehingga dapat mendorong peningkatan kesejahteraan masyarakat setempat dengan sebaik-baiknya. Aktivitas dan keterampilan pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil sangat mempengaruhi peran pemerintah dalam pertumbuhan nasional.

Pelayanan publik bukan lagi pekerjaan sampingan tanpa jaminan sosial dan hukum terbaik yang dapat diterima, seperti yang sering terjadi di negara-negara terbelakang, tetapi sebuah profesi dan institusi yang semakin penting di negara modern. Pegawai negeri berfungsi sebagai lembaga yang menjamin kelangsungan penyelenggaraan negara, yang meliputi pembuatan kebijakan pelayanan dan penyelenggaraan dana yang berasal dan digunakan untuk kepentingan masyarakat umum (masyarakat). Karena mereka dipekerjakan oleh pemerintah untuk melayani masyarakat, pelayanan yang diberikan oleh pemerintah dipandang sebagai kewajiban bukan hak. Agar layanan dapat tanggap terhadap kebutuhan masyarakat dan terstruktur dengan cara yang lebih inovatif dan efektif, maka komitmen yang kuat terhadap layanan harus dibangun (Misran, 2021). Jika aparatur mampu meringkai ulang tanggung jawabnya, pemerintahan milik masyarakat akan terbentuk. Filosofi pelayanan yang akan ditawarkan mungkin tidak sepenuhnya dipahami oleh banyak pejabat, akibatnya pelayanan publik yang diharapkan masyarakat untuk diterima sangat berbeda dengan yang sebenarnya mereka terima.

Faktor penting yang harus diperhatikan dalam memberikan pelayanan publik adalah kualitas. Oleh karena itu, penyedia layanan harus menawarkan layanan yang baik kepada masyarakat. Sebaliknya, jika layanan yang diterima atau dirasakan lebih rendah dari yang diantisipasi, dapat dikatakan bahwa kualitas layanan tersebut buruk. Jika layanan yang dirasakan sesuai dengan harapan penerima layanan, maka dapat dikatakan bahwa penyedia layanan memiliki kualitas yang baik. Menurut Fandy Tjiptono, kualitas pelayanan adalah kondisi dinamis yang mempengaruhi seberapa baik orang, proses, produk, dan lingkungan memenuhi harapan pelanggan. Akibatnya, kualitas layanan dapat dipahami sebagai upaya untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan sambil menyampaikan barang dan jasa secara akurat (Irwadi & Sufyan, 2022).

Pelayanan publik yang diharapkan sesuai dengan pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, yang didasarkan pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003, tentang prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan memperoleh pelayanan, kepastian biaya pelayanan, dan kepastian jadwal pelayanan.

Kenyataannya, pemerintah terus melaksanakan pelayanan publik dengan sumber daya manusia yang kurang berkualitas dan pelayanan yang tidak efektif dan efisien. Hal ini ditunjukkan dengan banyaknya pengaduan masyarakat baik langsung maupun tidak langsung, seperti yang disampaikan melalui media, menuntut adanya perbaikan standar pelayanan publik. Terkait dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, masih terdapat hal-hal berikut terkait dengan tingkat pelayanan publik yang diberikan hingga saat ini:

1. Masalah pertama adalah kurangnya pengetahuan atau komunikasi yang tidak tepat antara pekerja dan masyarakat, yang membuat banyak orang masih ragu bagaimana memenuhi standar pengelolaan file. Karena persyaratan yang harus dipenuhi tidak lengkap, masyarakat terpaksa mengelola satu file secara berulang-ulang.
2. Salah satu penyebab lambatnya penyelesaian pekerjaan adalah masalah kedua, yaitu kurangnya tenaga kerja untuk melayani warga Kabupaten Banjar. Misalnya, pada saat pembuatan KTP, jaminan waktu ditetapkan selama tiga hari, bisa satu minggu atau lebih, sehingga mengakibatkan jaminan waktu yang tidak konsisten bagi masyarakat.
3. Isu ketiga adalah kurangnya disiplin di kalangan karyawan, yang terus bergumul dalam melakukan pekerjaannya. Hal ini terlihat dari banyaknya pekerja yang keluar kantor pada jam istirahat sehingga membuat pelanggan harus menunggu. Selain itu, masih ada karyawan yang tidur di kamar, bermalas-malasan sambil bersandar di meja, bergosip di kantor, dan makan bersama selama jam kerja. Ketidaksihinggaan karyawan dalam proses layanan membuatnya tidak efektif, mencegah pelanggan menerima perawatan terbaik.
4. Masalah keempat adalah sarana dan prasarana yang tidak memadai, yang dapat mengakibatkan server untuk mendapatkan akses ke file bersama terkadang mengalami kesalahan dan membutuhkan waktu sehari-hari untuk memperbaikinya, ukuran gedung kantor yang tidak memadai membuat ruang kerja tampak ramai dan panas meskipun ada AC, dan kurangnya lemari arsip mengakibatkan organisasi file berantakan. Selain itu, tempat duduk untuk pelanggan jasa juga tidak mencukupi, sehingga sebagian harus berdiri atau duduk di tangga di dalam kantor atau bahkan di luar kantor sambil menunggu. Selain itu, tempat parkirnya masih menjadi perhatian publik, ruangnya terkendala oleh jumlah pengunjung, sehingga terkesan semrawut dan semrawut serta tentunya menimbulkan kemacetan karena kendaraan parkir di sepanjang sisi jalan.

Pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan tugas aparat pemerintah sebagai abdi masyarakat merupakan hakekat pelayanan publik, menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Layanan Publik. Lima dimensi yang tercantum di bawah ini dapat digunakan untuk mengukur kualitas layanan:

1. *Tangibles* (Berwujud/ tampak nyata). Kemampuan memperhatikan penampilan pegawai, keadaan lingkungan, dan sarana prasarana merupakan salah satu bukti nyata atau langsung dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Salah satu hal yang bermanfaat untuk meningkatkan kenyamanan dalam menggunakan jasa adalah dengan memberikan fasilitas yang berkualitas kepada masyarakat.
2. *Responsiveness* (Daya tanggap). Daya tanggap karyawan diperlukan dalam pelayanan publik karena menunjukkan langkah nyata yang diambil oleh organisasi penyedia layanan untuk memenuhi kebutuhan dan ambisi masyarakat. Jika masyarakat memiliki keluhan atau membutuhkan bantuan untuk mengelola file, anggota staf harus dapat menanganinya dan menawarkan panduan atau bantuan.
3. *Reliability* (Keandalan). Menggunakan alat dan menawarkan layanan secepat dan seakurat mungkin adalah dua cara untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dengan layanan Anda. Tingkat maksimal dan kecepatan penyediaan layanan yang diperlukan meningkat seiring dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat. Karena itu, penyedia layanan harus bekerja dengan cepat.
4. *Assurance* (Jaminan). Masyarakat yang hadir dalam jumlah besar hendaknya merasa nyaman selama kebaktian, khususnya dengan menumbuhkan rasa aman bagi lingkungan sekitar baik di dalam maupun di luar tempat kerja.
5. *Empathy* (Empati). Membangun hubungan yang mudah, komunikasi yang efektif, dan kesadaran akan kebutuhan komunitas adalah contoh dari empati. Dengan menempatkan diri pada posisi pengguna layanan, individu memberikan perhatian dan perhatian pribadi atau satu per satu kepada klien. Hal ini akan mempengaruhi tersedia atau tidaknya layanan agen. Saat memberikan layanan, sikap staf harus diperhitungkan. Contohnya termasuk keramahan dan kesopanan.

Kualitas pelayanan publik adalah upaya untuk memenuhi segala sesuatu yang berhubungan dengan produksi, jasa, manusia, proses, lingkungan, serta kebutuhan dan keinginan pelanggan berupa barang dan jasa yang diantisipasi untuk memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat sebagai pelanggan. Harapan dan permintaan pelanggan harus dipenuhi agar kualitas layanan dianggap memuaskan. Walaupun definisi ini ditujukan kepada pengguna jasa, namun tidak berarti bahwa penyedia jasa harus mematuhi semua tuntutan pelanggan untuk menentukan kualitas jasanya. Dengan membandingkan kesan pengguna terhadap layanan yang mereka terima dengan layanan yang sebenarnya mereka antisipasi, kualitas layanan dapat ditentukan. Menurut Sedarmayanti (dalam Abdussamad, 2019), terdapat beberapa indikator untuk menentukan kualitas umum suatu pelayanan, dan penyelenggara pelayanan harus mampu menerjemahkan semuanya ke dalam prosedur pelayanan yang dapat memuaskan masyarakat. Kualitas layanan dapat ditentukan dengan membandingkan persepsi pengguna layanan terhadap layanan yang mereka terima dengan layanan yang sebenarnya mereka harapkan.

Oleh karena itu, Disdukcapil Kabupaten Pesisir Selatan harus melakukan kegiatan yang sesuai dengan tugas dan fungsi yang dilakukan aparaturnya guna memperkuat kapasitas aparaturnya. Masalah dengan layanan publik sebagian besar dapat dilihat dari cara penyampaiannya, misalnya, ketika personel secara akurat melayani pelanggan, yang sangat penting untuk pengoperasian

layanan. Kecerobohan pegawai saat memberikan pelayanan kepada masyarakat akan menimbulkan kesalahan dan terciptanya jabatan baru. Pengguna jasa harus menyusun ulang nama yang salah ketika pegawai salah ketik di KTP, seperti yang ditemukan dalam penelitian. Kesalahan ini akan mengakibatkan penambahan tenaga kerja yang seharusnya tidak dilakukan oleh staf dan penilaian negatif terhadap kualitas pelayanan oleh pengguna jasa.

Untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan baik dan masyarakat akan berpikir dengan baik, personil harus terlebih dahulu berhati-hati dalam melaksanakan tanggung jawab tugas mereka, terutama yang berkaitan dengan memberikan layanan pelanggan. Jelas bahwa pegawai harus berhati-hati dalam melakukan proses pelayanan untuk menghindari kesalahan yang memaksa pengguna jasa untuk menangani kesalahan yang dibuat oleh pegawai karena kelalaian pegawai dalam menjalankan proses pelayanan. Masing-masing memiliki Standar Layanan yang berbeda. Standard Operating Procedure (SOP) sudah ada untuk Disdukcapil Kabupaten. Namun tidak semua masyarakat pengguna layanan mengetahui standar pelayanan Disdukcapil Kabupaten Pesisir Selatan. Proses pelayanan dapat berjalan dengan lancar guna memenuhi tujuan pelayanan dengan mengacu pada standar pelayanan khususnya di Disdukcapil Kabupaten Pesisir Selatan. Memiliki standar layanan yang jelas sangat penting untuk mengarahkan staf dalam melayani pengguna layanan. Ketiga, memiliki kemampuan dan pengetahuan untuk menggunakan alat secara efektif. Salah satu unsur penting dalam menilai efektifitas pelayanan kepada masyarakat oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pesisir Selatan adalah kehandalan dan kecakapan personel. Setiap petugas pelayanan dituntut untuk mencapai tujuan dan sasaran dengan memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan proses pelayanan yang telah ditetapkan dan dengan etika pelayanan yang baik. Secara umum, kemampuan setiap karyawan di setiap organisasi yang mengutamakan kepuasan pelanggan atas pelayanan yang diberikan harus mendapat perhatian serius, disertai tindakan nyata yang ditunjukkan dalam bentuk pelatihan atau upaya lain yang dapat meningkatkan kompetensi, serta sebagai prinsip kerja yang baik dan profesional.

Tidak jarang muncul persoalan dalam pelayanan publik yang berkaitan dengan prosedur pendaftaran administrasi kependudukan. Masalah tersebut dapat berupa kesalahan ketik yang dilakukan saat mengetik nama, tanggal lahir, tempat lahir, nomor identitas, dan informasi lainnya. Ada beberapa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang belum memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat, selain kesalahan dalam pencatatan surat-surat kependudukan. Akibatnya, menjadi tantangan bagi pemerintah untuk menemukan penemuan atau terobosan baru yang dapat memperbaiki sistem pelayanan dan memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat. Inovasi pelayanan publik didefinisikan sebagai perubahan dari yang lama ke yang baru dalam arti, prinsip, praktik, dan model pelayanan publik, dengan tujuan menguntungkan individu, kelompok, organisasi, dan masyarakat secara keseluruhan.

Kehadiran UKL (Unit Kerja Lapangan) diharapkan dapat mengoptimalkan pelaksanaan inovasi sapaan ke pintu mengingat luasnya Kabupaten Pesisir Selatan. Dengan mendistribusikan kekuasaan di seluruh instansi dan unit kerja yang berada di bawahnya, otonomi daerah dan desentralisasi memberdayakan pemerintah daerah untuk mengubah inovasi pelayanan publik. Dalam rangka meningkatkan pelayanan publik di Indonesia dan mampu memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat, khususnya di bidang kependudukan, pemerintah daerah saat

ini sedang bekerja keras untuk menerapkan berbagai inovasi (Ramli, 2020). Pemerintah Kabupaten Pesisir Selatan merupakan salah satu entitas yang mendorong inovasi pelayanan. Dengan luas total 6.049,33 km<sup>2</sup>, Kabupaten Pesisir Selatan merupakan kabupaten terbesar kedua di Provinsi Sumatera Barat setelah Kabupaten Kepulauan Mentawai. Kabupaten Pesisir Selatan terdiri dari 15 kecamatan, antara lain Koto XI Tarusan, Bayang, IV Nagari Bayang Utara, IV Jurai, Batang Kapas, Sutera, Lengayang, Ranah Pesisir, Linggo Sari Baganti, Pancung Sol, Airpura, Basa Ampek Balai Tapan, Ranah Tapan Hulu Ampek, Lunang, dan Silaut. Ibu kota Kabupaten Pesisir Selatan, Painan, letaknya sangat jauh dari tempat tinggal kebanyakan orang. Akibatnya, akan sulit bagi masyarakat untuk mengakses layanan berkualitas. Perjalanan darat menuju Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pesisir Selatan yang terletak di Kota Painan bisa memakan waktu berjam-jam. Bahkan dari wilayah terjauh, Silaut yang berjarak 186 km, perjalanan darat bisa memakan waktu 4-5 jam. Selain jarak yang jauh, masyarakat harus membayar mahal untuk mengunjungi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pesisir Selatan; untuk kecamatan terjauh, Silaut, biaya pulang pergi bisa mencapai Rp 100.000.

“Salam Sapa Ke Pintu Rumah” merupakan salah satu contoh inovasi pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pesisir Selatan. 15 Unit Kerja Pengabdian (UKL) yang tersebar di seluruh kecamatan Kabupaten Pesisir Selatan menggarap inovasi Sapa Salam Pintu. Unit Kerja Pengabdian (UKL) di masing-masing kecamatan tersebut merupakan pelaksana utama inovasi Salam Sapa Ke Rumah, dengan jumlah pegawai yang mendukung setiap kantor UKL di kecamatan sebanyak 6 orang.

Banyaknya masyarakat yang hanya menangani dokumen kependudukan saat dibutuhkan, karena seringkali pengerjaannya memakan waktu lebih dari satu hari. Masyarakat harus melakukan perjalanan bolak-balik sampai semua persyaratan yang diperlukan terpenuhi jika dalam proses pengurusan dokumen kependudukan ada beberapa persyaratan yang tidak terpenuhi atau tidak lengkap. Dalam hal ini, banyak orang memutuskan untuk menggunakan calo daripada langsung ke Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil untuk memudahkan orang menerima surat-surat kependudukan. Bahkan, sering ditemukan banyak data komunitas yang meragukan saat mempekerjakan broker. Oleh karena itu, tingkat akurasi, validasi, dan pemutakhiran data rendah. Jenis Layanan Inovasi Salam Sapa Ke Pintu antara lain Layanan BERPUTAR (Berkeliling Kampung Jemput Antar), Layanan TURUD BERDUKA (Turun ke Rumah Duka Berikan Dokumen Kematian), Layanan PASS NIKAH (Pemberian Administrasi Kependudukan Status Saat Pernikahan), Layanan MELISA (Malayani Peduli Lanjut Usia), Layanan PEDULI DISABILITAS (Pelayanan Dokumen Kependudukan Peduli Disabilitas), Layanan SELAMAT LAHIR (Setelah Lahir Mendapat Akta Kelahiran), Layanan SEHAT (Semoga Cepat Sehat), Layanan JEBOL PER SISWA (Jemput Bola Perekaman Siswa), Layanan MERDEKA (Membahagiakan Masyarakat Dengan Kemudahan), Layanan LADO KUTU (Layanan Dokumen Kependudukan Terpadu) dan Layanan THR (Terpadu Hari Raya).

Peneliti dalam hal ini hanya akan berkonsentrasi pada salah satu dari 11 layanan yang ditawarkan oleh inovasi SALAM PINTU RUMAH, yaitu layanan LULUS NIKAH (Pemberian Status Administrasi Kependudukan Saat Menikah). Kementerian Agama dan KUA bersinergi untuk memberikan layanan PASS NIKAH (Pemberian Status Administrasi Kependudukan Pada Saat Menikah) yang dikhususkan untuk penyediaan dokumentasi kependudukan bagi pasangan suami

istri. KUA dan Disdukcapil bekerja sama; khususnya, KUA melaporkan jumlah akta nikah dan memberi polisi materi yang mereka butuhkan untuk menerbitkan KK dan KTP baru. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Widjaja dkk (2020), Inovasi Salam Pintu Rumah (Layanan Pas Nikah) bertujuan untuk meningkatkan hubungan masyarakat dan memberikan kemudahan pelayanan. Sesuai dengan motonya, “Melayani Masyarakat dengan Sepenuh Hati untuk Mewujudkan Kebahagiaan”, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pesisir Selatan menjadikan layanan ini sebagai kemajuan. Pengenalan Salam Pintu Rumah (Layanan Pas Nikah) tidak hanya bermanfaat bagi lingkungan sekitar, tetapi juga meningkatkan hasil validasi data untuk Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pesisir Selatan, menjadikan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pesisir Selatan sebagai model untuk daerah lain di Indonesia. Temuan harus didiskusikan, bersama dengan bagaimana mereka dapat ditafsirkan berdasarkan penelitian sebelumnya dan hipotesis kerja. Hasilnya harus dijelaskan dalam konteks seluas mungkin, bersama dengan implikasi yang mungkin mereka miliki. Selain itu, arah penelitian masa depan dapat disorot.

kapasitas perusahaan untuk memberikan layanan yang telah dijanjikannya secara tepat waktu dan dapat dipercaya. Agar masyarakat dapat menerima layanan dengan cepat dan nyaman, kehandalan karyawan dalam memberikannya sangat bermanfaat. Ini sangat penting jika Anda ingin menghasilkan kepuasan masyarakat. Jika staf kekurangan ketergantungan, disiplin, atau kapasitas untuk melayani masyarakat yang mereka layani, kualitas layanan tidak akan berhasil. Walaupun sering terkendala dengan minimnya dokumen yang diperlukan yang masuk oleh masyarakat atau keterbatasan jaringan sistem, namun pelayanan dan aparatur Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pesisir Selatan telah melaksanakan pelayanan dengan cepat dan tepat waktu karena sudah sesuai dengan ketentuan yang berlaku. peraturan dalam penyelenggaraan pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil. Biaya pelayanan juga menjadi sangat kentara karena di setiap papan informasi disebutkan bahwa Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pesisir Selatan memberikan pelayanan secara cuma-cuma atau tanpa biaya.

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pesisir Selatan sebagai organisasi yang memberikan pelayanan kepada masyarakat dapat memperhatikan kehandalan pegawainya dalam memberikan pelayanan, karena pelayanan yang cepat dan tepat waktu dapat memuaskan masyarakat penerima pelayanan. Dengan mengkomunikasikan informasi tentang permintaan layanan dengan benar, dimensi ini menunjukkan kesediaan untuk membantu dan memberikan layanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan layanan. Persepsi konsumen terhadap kualitas layanan berdampak negatif ketika pelanggan dibuat menunggu tanpa alasan yang jelas. Dapat disimpulkan sebagai kemauan untuk membantu pengguna jasa dengan baik dan segera. Sikap karyawan sangat berpengaruh terhadap seberapa *responsive* atau tanggapnya pelayanan. Salah satunya adalah waspada dan ikhlas dalam menanggapi pertanyaan atau permintaan dari masyarakat pengguna jasa. Dimensi *Responsiveness* dan indikatornya telah diadopsi oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pesisir Selatan. Penilaian kualitas publik yang telah dilakukan sesuai dengan harapan masyarakat di daerah ini antara lain menanggapi setiap pengguna layanan yang meminta bantuan, pegawai memberikan pelayanan dengan segera, benar, cermat, dan tepat waktu, dan pegawai layanan menanggapi semua keluhan pengguna layanan.

Pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pesisir Selatan harus tetap menunjukkan sikap tanggap yang kuat terhadap masyarakat yang dilayaninya, yaitu dengan memberikan penjelasan pelayanan secara hangat, teliti, dan berwibawa. Kinerja staf diperlukan untuk menghasilkan layanan yang luar biasa dan layanan berkualitas tinggi. Dimensi ini mencakup jaminan dan kepastian, dan itu termasuk pengetahuan, kesopanan, dan kapasitas staf layanan untuk mendorong kepercayaan pelanggan pada penyedia layanan. Terdiri dari unsur kesopanan, komunikasi, kredibilitas, keamanan, dan kompetensi. Dalam penelitian ini jaminan berkaitan dengan jaminan kemudahan pelayanan dan jaminan keamanan bagi kelompok pengguna jasa di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pesisir Selatan. Berdasarkan kajian yang telah dilakukan, diketahui bahwa masyarakat merasa mudah untuk melakukan pengurusan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pesisir Selatan karena semua persyaratan pengurusan dokumen sudah tertera di papan informasi. Selain itu, masyarakat juga merasa dimudahkan karena selalu menerima informasi melalui SMS dari karyawan. Tanpa perlu berulang kali datang ke kantor untuk mengecek kelengkapan dokumen yang mereka tangani. Selain itu, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pesisir Selatan telah memberikan rasa aman kepada masyarakat penerima layanan dengan menempatkan satpam di sekitar kantor untuk menjaga keamanan dan kelancaran proses pelayanan. Kepercayaan dan kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diperolehnya akan meningkat jika mereka diberikan jaminan atas layanan tersebut.

Penyedia layanan diharapkan memiliki pemahaman menyeluruh tentang pengguna layanan, menyadari kebutuhan unik mereka, dan menjaga jam kerja yang nyaman bagi pelanggan. Ini berarti memberikan perhatian individual yang tulus kepada setiap pelanggan sambil berusaha memahami keinginan mereka. Dapat disimpulkan sebagai upaya untuk mempelajari dan memahami kebutuhan masing-masing pengguna layanan. Jika staf layanan memperlakukan pelanggan dengan hormat dan tidak diskriminatif, pelanggan akan senang. Bersikap ramah kepada pengguna jasa merupakan salah satu kriteria keberhasilan dalam memberikan pelayanan; salah satu contohnya adalah dengan menyeringai dan menyapa mereka. Pengguna Jasa akan merasa lebih nyaman jika anggota staf ramah dan tersenyum.

Kebaikan polisi meluas ke bagaimana mereka menanggapi kritik dan saran dari masyarakat. Walaupun menurut sebagian orang masih ada petugas yang kurang ramah dalam memberikan pelayanan, tidak banyak. Namun dengan memperhatikan prosedur pelayanan ramah yang terutama dilakukan oleh pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pesisir Selatan dapat disimpulkan bahwa pegawai yang ada saat ini telah mampu menerapkan prinsip-prinsip pelayanan yang baik, khususnya dalam membina rasa empati di antara masyarakat. Kapasitas penyedia layanan untuk menunjukkan kehadirannya di lingkungan adalah dimensi ini. Indikator kualitas jasa yang ditawarkan oleh penyedia jasa meliputi lokasi fisik tempat jasa itu berada, teknologi (peralatan dan perlengkapan yang digunakan), dan penampilan pegawai saat memberikan pelayanan kepada pelanggan. Indikator tersebut meliputi penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan serta keadaan lingkungan sekitar. Ini dapat disimpulkan sebagai penampilan luar dari infrastruktur fisik, peralatan, dan staf.

Indikator untuk dimensi ini meliputi bagaimana staf menampilkan diri mereka saat memberikan layanan, seberapa bersih dan nyaman ruang layanan, seberapa lengkap area layanan untuk menyediakan layanan, dan seberapa aman area layanan. Komponen ini telah dilaksanakan oleh

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pesisir Selatan karena infrastruktur di sana memudahkan penyampaian layanan. Orang-orang yang menggunakan layanan lebih nyaman karena kebersihan ruangan. Ruang tunggu yang luas, ruang menyusui, ruang bermain anak, dan ruang basemen hanyalah beberapa kemudahan yang ditambahkan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pesisir Selatan untuk kepentingan pengguna jasa. Untuk lebih menggambarkan gagasan memberikan pelayanan prima kepada masyarakat penerima pelayanan, pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pesisir Selatan menjaga kerapihan dan kebersihan penampilan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Secara umum Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pesisir Selatan telah memberikan pelayanan yang baik, terutama dalam hal memberikan sarana dan pembinaan masyarakat penerima pelayanan.

## **KESIMPULAN**

Lima kriteria dapat digunakan untuk menilai tingkat pelayanan publik yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pesisir Selatan. Kriteria tersebut adalah: Berdasarkan temuan penelitian dapat dikatakan bahwa Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pesisir Selatan telah menerapkan dimensi Keandalan karena telah memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat waktu, selain melakukan pengungkapan anggaran kepada masyarakat penerima layanan. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pesisir Selatan telah memberikan pelayanan yang tanggap, baik, dengan anggota staf yang sigap menjawab setiap pertanyaan dari masyarakat tentang pengurusan dokumen. Dijamin, berdasarkan rangkuman pembahasan, jelas bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah memberikan kemudahan akses dan rasa aman bagi masyarakat penerima layanan. Meskipun masih ada pegawai yang belum melayani dengan ramah, namun petugas Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pesisir Selatan sudah memberikan pelayanan yang ramah dan memberikan rasa nyaman kepada masyarakat yang menggunakan pelayanan tersebut. Berdasarkan temuan penelitian, secara fisik terlihat bahwa sarana prasarana di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil telah membantu dalam penyelenggaraan pelayanan. Meski begitu, masih ada kekhawatiran dari masyarakat umum tentang betapa panasnya suasana kantor ketika banyak orang bekerja di sana. Saat memberikan pelayanan, penampilan pegawai sangat baik karena terlihat rapi dan bersih.

## REFERENSI

- Abdussamad, J. (2019). Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gorontalo. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 6(2), 73–82.
- Anwar, S. (2019). Metodologi penelitian bisnis. *Jakarta: Salemba Empat*.
- Irwadi, I., & Sufyan, S. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Tentang Proses Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Tahun 2020). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial & Ilmu Politik*, 7(1).
- Maskikit, C. (2022). Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke. *Jurnal Administrasi Karya Dharma*, 1(1), 31–54.
- Misran, A. H. I. (2021). *Analisis Pengembangan Sumber Daya Manusia Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang*. Universitas Bosowa.
- Ramli, R. (2020). *Pelayanan Publik pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majene Perspektif Siyasa Syar'iyah*. Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.
- Rudiansyah, Y. A., Argenti, G., & Febriantini, K. (2021). Kualitas pelayanan administrasi kependudukan pada masa pandemi covid 19 di dinas kependudukan dan pencatatan sipil. *Kinerja*, 18(4), 513–520.
- Trisna, E., & Meirinawati, M. (2023). Analisis Penerapan Standar Pelayanan Publik Pembuatan KTP-el (Kartu Tanda Penduduk Elektronik) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispenduk Capil) Kota Surabaya. *Publika*, 1461–1474.
- Widjaja, J., Anastasia, H., Octaviani, O., & Maksud, M. (2020). *Pengendalian Tempat Perkembangan Nyamuk Vektor Malaria Pasca Gempa Bumi, Tsunami, dan Likuifaksi di Kota Palu*.