

# PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM UPAYA MELAYANI MASYARAKAT PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA DUMAI

**Lilis Wahyuni, Erinaldi**

<sup>123</sup> Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lancang Kuning, Dumai, Indonesia 506030

## ARTICLE HISTORY

*Received* :

*Revised* :

*Accepted* :

## KEYWORDS

*Pelayanan Publik*  
*Kualitas Pelayanan,*

## ABSTRACT

Administrasi kependudukan merupakan salah satu bentuk pelayanan negara untuk masyarakat yang berkaitan tentang rangkaian kegiatan penataan, penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, serta pengelolaan informasi penduduk. penulis menggunakan teori menurut Gespersz dalam Hardiansyah (2011) yang menyatakan bahwa Peningkatan kualitas pelayanan terdiri dari Ketepatan Waktu Pelayanan, Akurasi pelayanan, Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan, Tanggung Jawab, Kelengkapan, Kemudahan dalam mendapatkan Pelayanan, Variasi Model Pelayanan, Pelayanan Pribadi, Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan dan Atribut. Penulis pada penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan Kualitatif. Penelitian ini dilaksanakan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai. Proses dalam pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini dilakukan untuk mendapatkan data yang akurat. Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini antara lain: Observasi, Wawancara dan Dokumentasi. Kemudian data dan informasi yang diperoleh akan dianalisis menggunakan analisis data yang dikemukakan oleh model Miles and Huberman dalam Marlinda (2018:24) yaitu meliputi Data Reduction, Data Display dan *Conclusion drawing/Verification*.

## 1. Pendahuluan

Pada era globalisasi yang ada saat ini dengan kondisi persaingan yang cukup ketat dan penuh tantangan aparatur pemerintah dituntut supaya bisa memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Peningkatan Kualitas pelayanan kepada masyarakat ini menjadi salah satu indikator yang penting dari keberhasilan penyelenggara pemerintah. Dalam kehidupan berbangsa dan bernegara maka pemerintah memiliki beberapa fungsi salah satunya memberikan pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat.

Pelayanan publik merupakan hak setiap warga yang harus dipenuhi karena negara berkewajiban menyelenggarakan sejumlah pelayanan. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan karena pelayanan tidak bisa dipisahkan dari kehidupan manusia. Salah satu bentuk pelayanan yang ada yaitu pelayanan administrasi kependudukan.

Administrasi kependudukan merupakan salah satu bentuk pelayanan negara untuk masyarakat yang berkaitan tentang rangkaian kegiatan penataan, penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, serta pengelolaan informasi penduduk. Untuk pelaksanaan pelayanan tersebut maka data kependudukan mempunyai peranan penting untuk masyarakat tersebut.

Pemerintah Kabupaten/Kota berkewajiban dan bertanggung jawab menyelenggarakan urusan administrasi kependudukan yang dilakukan oleh Bupati/Walikota, untuk pelayanan administrasi kependudukan ini dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai. Berdasarkan Peraturan Walikota Dumai Nomor 13 Tahun 2019 tentang standar pelayanan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai dapat dilihat jenis pelayanan yang ada pada tabel 1.1 dibawah ini:

**Tabel 1.1**

**Jenis dan Jumlah Pelayanan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai**

No	Jenis Pelayanan	Jumlah Pelayanan		
		2019	2020	2021
1	Penerbitan Kartu Keluarga (KK)	91.553	94.441	97.423
2	Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el)	215.187	223.181	147.856
3	Surat Keterangan tempat Tinggal (SKTT)	245	231	123
4	Surat Keterangan Pindah Datang WNI/ Orang Asing Dalam	4567	2345	2765

	Wilayah NKRI			
5	Surat Keterangan Pindah WNI (SKPWNI)	8766	8765	9876
6	Surat Keterangan Pindah Ke Luar Negeri	9	0	4
7	Surat Keterangan Datang Ke Luar Negeri	0	4	2
8	Biodata Kependudukan	231	121	210
9	Akta Kelahiran	135.235	102.235	6.000
10	Akta Kematian	3.350	3.571	2.989
11	Akta Perkawinan	3.199	3.390	3.451
12	Akta Perceraian	1.587	1.500	1.000
13	Akta Pengakuan Anak	127	136	98
14	Pencatatan Pengesahan Anak	129	86	35
15	Pencatatan Pengangkatan Anak	24	15	7
16	Pencatatan Perubahan Nama	15	9	11
17	Pencatatan Status Perubahan Kewarganegaraan	2	0	0
18	Surat Keterangan Lahir Mati WNA	0	0	0
19	Surat Keterangan Kematian	1.529	1.529	1.345
20	Surat Keterangan Pembatalan Perkawinan	2	1	0
21	Surat Keterangan Pembatalan Perceraian	0	0	0
22	Legalisir Dokumen Kependudukan	7.789	8.514	6.524
23	Kartu Identitas Anak	25.978	39.281	39.453
Jumlah		499.465	489.355	319.172

Sumber Data: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai 2022

Alur pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai berdasarkan Peraturan Walikota Dumai Nomor 13 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Administrasi Kependudukan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai dalam memberikan pelayanan secara garis besar menggunakan pemanfaatan teknologi dari proses pengelolaan data sampai dengan tercetaknya hasil yang di inginkan oleh masyarakat. Dalam proses kinerjanya mempunyai 2 sistem dalam mengakses, pertama disebut SIAK khusus untuk Kota Dumai yang dimana sistem ini digunakan untuk proses pengelolaan data awal sebelum dikirim ke pusat yang disebut konsolidasi. Konsolidasi adalah sistem yang kedua bisa diartikan server yang ada dipusat yang terhubung setiap disdukcapil yang ada diseluruh Indonesia.

Berdasarkan dari beberapa uraian di atas dan gejala yang penulis temukan maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: "Peningkatan Kualitas Pelayanan publik dalam Upaya Melayani Masyarakat Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai"

## 2. Metode

Penulis pada penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan Kualitatif. Penelitian ini dilaksanakan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai. Proses dalam pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini dilakukan untuk mendapatkan data yang akurat. Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini antara lain: Observasi, Wawancara dan Dokumentasi. Kemudian data dan informasi yang diperoleh akan

dianalisis menggunakan analisis data yang dikemukakan oleh model Miles and Huberman dalam Marlinda (2018:24) yaitu meliputi Data Reduction, Data Display dan *Conclusion drawing/Verification*.

## 3. Hasil dan Pembahasan

Sinambela (2011:5) berpendapat bahwa: "pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Sedangkan menurut Lewis dan Gilman dalam Marzali (2012:22) mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut: Pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Warga negara berharap pelayanan publik dapat melayani dengan kejujuran dan pengelolaan sumber penghasilan secara tepat, dan dapat dipertanggungjawabkan kepada publik.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai merupakan salah satu instansi pemerintah yang mempunyai peran untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dalam melakukan penelitian ini selanjutnya data tersebut akan dijelaskan per indikator. Pada kesempatan ini penulis menggunakan teori menurut Gaspersz dalam Hardiansyah (2011) yang menyatakan bahwa Peningkatan kualitas pelayanan terdiri dari Ketepatan Waktu Pelayanan, Akurasi pelayanan, Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan, Tanggung Jawab, Kelengkapan, Kemudahan dalam mendapatkan Pelayanan, Variasi Model Pelayanan, Pelayanan Pribadi, Kenyamanan

dalam memperoleh pelayanan dan Atribut. Untuk lebih lanjut akan di jelaskan sebagai berikut :

### **1. Ketepatan Waktu Pelayanan**

Akurasi Pelayanan merupakan kemampuan yang dimiliki Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pemenuhan pelayanan yang tepat dan memuaskan diantaranya yaitu bebas dari kesalahan, tepat waktu, kecakapan dalam memberikan layanan kepada masyarakat dan juga memberikan layanan secara wajar dan akurat. Masih ditemukannya petugas dalam melayani masyarakat sering melakukan kesalahan sehingga Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai perlu melakukan evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat.

### **2. Kesopanan dan keramahan**

Diperlukan sikap dan perilaku pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati ketika melakukan pelayanan kepada masyarakat. Sehingga masyarakat menyukai tempat pelayanan yang didalamnya terdapat pegawai yang ramah dan sopan. Pegawai yang ramah merupakan pegawai yang tanggap terhadap keperluan masyarakat. Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai petugas pelayanan memiliki kemampuan memberikan pelayanan dengan ramah, tidak diskriminatif dan mendahulukan kepentingan masyarakat. Sehingga hal ini memberikan nilai yang positif dalam peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

### **3. Tanggungjawab**

Tanggung jawab yaitu sikap tanggap pegawai ketika memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat sesuai jangka waktu yang telah ditentukan. Kecepatan pelayanan ini sangat dibutuhkan ketika memberikan pelayanan yang merupakan hal terpenting dari sikap tanggung jawab dari pegawai. Memiliki Sikap tanggap merupakan hal yang berkaitan dengan cara berfikir pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat

pengguna layanan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan khususnya pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai dalam merespon masyarakat dinilai belum cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari sikap pegawai yang tidak langsung merespon kehadiran masyarakat yang datang memerlukan pelayanan

Masih ada Pegawai yang tidak langsung merespon masyarakat ketika melakukan pelayanan sehingga masyarakat merasa tidak dihargai oleh petugas layanan tersebut. Sikap tidak respon ini mencerminkan dalam memberikan pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai belum dilaksanakan dengan baik. Sehingga hal ini dapat menimbulkan efek negatif dalam peningkatan kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai.

### **4. Kelengkapan**

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai berusaha memberikan pelayanan yang baik dan semaksimal mungkin agar masyarakat nyaman dalam pengurusan pelayanan. Dalam pengamatan penulis ketika ada dilapangan menyimpulkan bahwa kondisi ruang pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai sudah nyaman. Sehubungan dengan keadaan tersebut, sehingga dapat mempermudah dan memperlancar kerja dalam rangka untuk mencapai suatu tujuan khususnya dalam hal pelaksanaan kegiatan pelayanan. Benda-benda kelengkapan yang ada di dalam kantor memiliki peran yang penting dalam menunjang kegiatan pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai dalam rangka mewujudkan pelayanan yang prima.

### **5. Kemudahan**

Dalam pelaksanaan proses pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai sangat dibutuhkan kemudahan bagi masyarakat pengguna layanan agar proses pelayanan lebih cepat. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai sudah

melaksanakan kemudahan cukup baik bagi masyarakat yang menggunakan layanan untuk mengurus keperluannya dibagian pelayanan. Hambatan yang ada sebisa mungkin diminimalisir agar pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai bisa meningkatkan kualitas pelayanan yang *good governance* terus dilakukan. Beberapa hal tersebut dilakukan supaya permasalahan dan keluhan masyarakat dapat diatasi. Kemudahan dalam pelaksanaan proses pelayanan ini sangat diperlukan supaya pengguna layanan merasa mudah dalam mengurus kebutuhan yang berhubungan dengan pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai.

#### **6. Variasi Model Pelayanan /Inovasi**

Kemajuan teknologi yang ada saat ini merupakan akumulasi dari penemuan pengetahuan manusia dari masa lampau sampai dengan sekarang. Hal ini memiliki arti bahwa penemuan merupakan bagian yang takterpisahkan dari sejarah manusia. Penemuan-penemuan tersebut sebenarnya merupakan bentuk asli dari inovasi. Untuk meningkatkan pelayanan yang baik kepada masyarakat sangat dibutuhkan variasi model pelayanan yang sesuai dengan keadaan saat ini. Hal ini diperlukan agar organisasi tersebut bisa menghadapi kedinamisan yang terjadi di era globalisasi saat ini. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai belum memaksimalkan media sosial menjadi sarana dalam melakukan pendekatan kepada masyarakat.

#### **7. Pelayanan Pribadi/Fleksibilitas**

Pelayanan Pribadi/Fleksibilitas merupakan salah satu unsur daya tanggap suatu instansi terhadap beberapa tuntutan perubahan baik secara internal maupun eksternal. Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai belum memberikan pelayanan yang berhubungan dengan pelayanan pribadi/Fleksibilitas. Tetapi pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik.

#### **8. Kenyamanan dalam Memperoleh Pelayanan**

Mendapatkan Kenyamanan ketika

memperoleh pelayanan merupakan hal yang sangat penting bagi masyarakat pengguna layanan. Selain hal itu penyediaan tempat pelayanan merupakan salah satu faktor yang sangat mempengaruhi peningkatan dalam kualitas pelayanan yang ada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai sebagai penyedia pelayanan publik harus memberikan kenyamanan tempat bagi masyarakat pengguna layanan, dengan menyediakan tempat yang nyaman membuat masyarakat pengguna layanan merasakan kenyamanan. Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai untuk kenyamanan pada pelayanan masyarakat sudah merasa puas.

#### **9. Atribut**

Masyarakat yang melakukan pelayanan selalu mengharapkan pemberian pelayanan yang optimal. Sehingga Peningkatan kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor bagi instansi agar pemenuhan kebutuhan pengguna layanan dapat terpenuhi secara maksimal. Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai sudah melakukan beberapa peningkatan yang salah satunya pada bidang fasilitas pendukung seperti ruang tunggu, kursi, toilet dan Gedung Kantor. Hal ini dilakukan agar pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai dilaksanakan secara maksimal.

#### **4. Kesimpulan**

Berdasarkan penelitian tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan publik dalam Upaya Melayani Masyarakat Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai dapat disimpulkan bahwa sudah baik. Adapun Peningkatan Kualitas Pelayanan publik dalam Upaya Melayani Masyarakat Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai dapat dinilai dari 10 dimensi. Ada beberapa dimensi yang ditemukan belum berjalan secara maksimal seperti: Ketepatan Waktu Pelayanan, Tanggungjawab, Variasi Model Pelayanan /Inovasi, dan Pelayanan Pribadi /Fleksibilitas

#### **5. Daftar Pustaka**



- Hardiansyah. Kualitas Pelayanan Publik Konsep Dimensi Indikator dan Implementasinya, Gava Media, Yogyakarta, 2011.
- Sinambela, Lijan Poltak, Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan, dan Implementasi, Bumi Aksara, Jakarta, 2014.
- Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D, Alfabeta, Bandung, 2012.

#### **UNDANG-UNDANG DAN PERATURAN**

- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah.
- Surat Edaran Gubernur Riau Nomor 800/BKD-khk/28.04 tahun 2014 tentang Pelaksanaan Hari Jam Kerja Dilingkungan Pemerintahan Provinsi Riau
- Peraturan Daerah Kota Dumai Nomor 12 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Dumai.
- Peraturan Walikota Kota Dumai Nomor 72 Tahun 2016 Tentang Kepedudukan Susunan Organisasi Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan