

## STRATEGI DISDUKCAPIL DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KOTA SUKABUMI

Tuah Nur<sup>1\*</sup>, Ikhlasul Amal<sup>2</sup>, Andhika Zelin<sup>3</sup>, Gihan Pangestu<sup>4</sup>, Alya Malis<sup>5</sup>  
<sup>1,2,3,4,5</sup> Universitas Muhammadiyah Sukabumi, Kota Sukabumi, Indonesia

\*Korespondensi : alyamalisdwicahyani@gmail.com

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji strategi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sukabumi dalam meningkatkan layanan administrasi kependudukan. Penelitian ini juga membahas tentang kendala dalam proses pengimplementasiannya serta saran untuk menyelesaikan segenap hambatan yang dihadapi. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Dalam mengumpulkan data, penulis menggunakan metode observasi, wawancara, dokumentasi dan teknik analisis data menggunakan metode reduksi, penyajian dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi yang dilakukan salah satunya yaitu melakukan manajemen perubahan serta Peningkatan Pelayanan Publik yaitu dengan meningkatkan Standar Pelayanan, Bimtek Pelayanan Prima, Pemberian Penghargaan bagi Pegawai, Pemberian Kompensasi untuk Pelayanan yang Tidak Sesuai Standart, Media Informasi Pelayanan, Sarana dan Prasarana Pelayanan, Inovasi Pelayanan. Adapun kendala yang dihadapi dalam hal ini yaitu tingkat pemahaman dan kesadaran masyarakat masih rendah akan pentingnya digitalisasi.

**Kata Kunci** : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Strategi, Pelayanan, Administrasi Kependudukan

### ABSTRACT

*This research aims to examine the strategy of the Sukabumi City Population and Civil Registration Service in improving population administration services. This research also discusses the obstacles in the implementation process as well as suggestions for resolving all the obstacles faced. This research uses a qualitative method with a descriptive approach. In collecting data, the author used observation, interviews, documentation and data analysis techniques using reduction, presentation and conclusion methods. The results of the research show that one of the strategies implemented is implementing change management and improving public services, namely by improving service standards, excellent service technical guidance, giving awards to employees, providing compensation for services that do not meet standards, service information media, service facilities and infrastructure, Service Innovation. The obstacle faced in this case is that the level of public understanding and awareness is still low regarding the importance of digitalization.*

**Keywords** : Population and Civil Registration Service, Strategy, Services, Population Administration.

## A. PENDAHULUAN

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sukabumi, sebagai salah satu instansi pemerintah dalam memenuhi kebutuhan administrasi kependudukan masyarakat dengan memberlakukan sosialisasi mengenai pentingnya memiliki dokumen kependudukan. Oleh karena itu, pemerintah dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat khususnya di Kota Sukabumi. Pelayanan publik menjadi elemen yang tidak terpisahkan dari kehidupan sehari-hari masyarakat, menjadi landasan bagi pembentukan negara dan menjadi refleksi dari komitmen pemerintah dalam memberikan dukungan terhadap warganya. Lebih dari itu, pelayanan publik juga berperan sebagai sarana untuk memenuhi kebutuhan dasar masyarakat guna mencapai kesejahteraan sosial.

Di tengah perkembangan zaman, masyarakat semakin sadar akan hak mereka untuk menerima pelayanan publik yang berkualitas. Tuntutan akan pelayanan yang efisien, transparan, dan merata menjadi semakin mendesak, seiring dengan kesadaran bahwa pemerintah memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan terbaik kepada warga negaranya. Tidak adanya kualitas dalam pelayanan publik dapat merusak citra pemerintah di mata publik dan mengurangi tingkat partisipasi masyarakat dalam pembangunan serta penyelenggaraan pemerintahan yang baik. Khususnya dalam konteks administrasi publik, pemerintah memiliki tanggung jawab besar dalam memastikan bahwa setiap individu terdaftar dan terdata secara lengkap. Hal ini mencakup pula penyelenggara pelayanan administrasi kependudukan.

Menurut teori David Osborne dan Plastrik dalam Sedarmayanti (2009)

terdapat 5 (Lima) strategi penyelenggaraan pelayanan publik yaitu : Strategi Inti (Core Strategy), Strategi Konsekuensi (Consequences Strategy), Strategi Pelanggan (Customer Strategy), Strategi Kontrol (Control Strategy), dan Strategi Budaya (Cultural Strategy). Jika pelayanan yang diberikan telah memenuhi lima dimensi tersebut, maka dapat dikatakan kebutuhan telah terpenuhi sehingga dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat. Kemudian, Peneliti mencocokkan dengan proses pelaksanaan pelayanan di lapangan yaitu dengan melihat kualitas pelayanan dan melihat tanggapan dari masyarakat terkait pelayanan yang diberikan.

Dalam konteks ini, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sukabumi sebagai bagian dari pemerintah daerah memegang peran penting dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat. Berdasarkan observasi awal yang peneliti temukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sukabumi dapat dilihat dan disimpulkan beberapa gambaran permasalahannya yaitu minimnya fasilitas (seperti ruang tunggu) dan Kurang efektifnya sosialisasi terhadap layanan berbasis online. Maka dari itu,

Peneliti menggunakan dimensi kualitas pelayanan menurut David Osborne dan Plastrik dalam Sedarmayanti (2009) karena sesuai dengan permasalahan yang peneliti temukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sukabumi.

## B. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam laporan ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penulis menggunakan metode observasi,

wawancara, dokumentasi, dan teknik analisis data dengan metode reduksi, penyajian, dan penarikan kesimpulan. Pendekatan deskriptif dipilih untuk memberikan gambaran yang sistematis, faktual, dan akurat mengenai situasi atau kejadian terkait strategi yang dilakukan oleh DISDUKCAPIL Kota Sukabumi. Unit analisis penelitian ini meliputi Kepala Bidang Pengelola Informasi Administrasi Kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sukabumi dan masyarakat yang berkunjung. Terdapat dua komponen utama dalam unit analisis: tempat (lingkungan atau lokasi di mana interaksi atau kegiatan penelitian berlangsung) dan pelaku (individu atau yang terlibat atau relevan dengan objek penelitian).

Validasi data menggunakan triangulasi sumber, dengan pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan waktu. Validasi data bertujuan untuk memastikan bahwa data yang diperoleh sesuai dengan realitas yang ada di lapangan. Dengan validasi data yang baik, peneliti dapat memastikan bahwa temuan dan kesimpulan yang diambil dari analisis data adalah akurat dan dapat dipertanggungjawabkan. Serta Analisis data dilakukan dengan metode reduksi data untuk mengidentifikasi pola-pola, tema-tema, dan informasi penting. Data yang terkumpul disajikan secara sistematis untuk memudahkan pemahaman dan penarikan kesimpulan terkait dengan strategi yang dilakukan oleh DISDUKCAPIL Kota Sukabumi dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan.

### C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini mengungkap bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kota Sukabumi telah mengimplementasikan berbagai strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Dalam mengetahui strategi pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sukabumi. Peneliti menggunakan 5 (Lima) strategi penyelenggaraan pelayanan publik yang dikemukakan oleh David Osborne dan Plastrik dalam Sedarmayanti (2009) yaitu : Strategi Inti (Core Strategy), Strategi Konsekuensi (Consequences Strategy), Strategi Pelanggan (Customer Strategy), Strategi Kontrol (Control Strategy), dan Strategi Budaya (Cultural Strategy). sebagaimana akan dibahas dalam uraian pembahasan penelitian sebagai berikut :

#### 1. Strategi Inti (Core Strategy)

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan peneliti bahwa strategi inti di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sukabumi ini berawal dari pengembangan visi dan misi. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sukabumi sebagai instansi pelaksana urusan pelayanan kependudukan yang ingin memudahkan masyarakat dalam pengurusan administrasi kependudukan, menetapkan visi yaitu Mewujudkan Pelayanan Administrasi Kependudukan Yang Membahagiakan Masyarakat. Serta misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sukabumi yaitu Mewujudkan Pelayanan Dokumen Kependudukan Yang Cepat, Mudah dan Terintegrasi serta Memfasilitasi Pemanfaatan Data Kependudukan Untuk Semua Pelayanan Publik. Selain itu, strategi inti yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sukabumi guna meningkatkan kualitas pelayanan

administrasi kependudukan yaitu dengan melakukan manajemen perubahan, Penataan tata laksana, Penataan Manajemen SDM, Penguatan Akuntabilitas, Penguatan Pengawasan, dan Peningkatan Pelayanan Publik.

**2. Strategi Konsekuensi (Consequences Strategy)**

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan peneliti bahwa strategi konsekuensi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sukabumi berfokus pada menciptakan dampak positif atau negatif terhadap kinerja yang dihasilkan. Dalam konteks strategi konsekuensi ini, dinas memiliki konsekuensi positif bagi masyarakat yang tidak melakukan proses administrasi kependudukan. Contohnya dengan memberikan program "SIJEMPOL" yang memudahkan masyarakat untuk melakukan administrasi kependudukan di tempat-tempat yang strategis. Selain itu, strategi konsekuensi ini juga mencakup piket pada hari libur untuk memastikan pelayanan

tetap tersedia. Strategi ini akan meningkatkan motivasi dan dapat mendorong organisasi untuk mengarahkan pegawai mengikuti dan memenuhi konsekuensi yang ada

**3. Strategi Pelanggan (Customer Strategy)**

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan peneliti bahwa Strategi pelanggan yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sukabumi menitikberatkan pada tanggung jawab untuk memberikan layanan terbaik kepada pelanggan atau masyarakat. Dalam hal ini, dinas telah memperkenalkan layanan berbasis online, seperti aplikasi "Mochi Legit", untuk memudahkan masyarakat dalam pengurusan administrasi kependudukan. Namun, meskipun telah ada upaya untuk memberikan layanan yang lebih baik, masih ada kekurangan dalam hal fasilitas fisik seperti ruang tunggu yang terbatas serta masih terdapat masyarakat kota sukabumi yang sepenuhnya memahami aplikasi Mochi Legit tersebut.

**Tabel jumlah layanan administrasi kependudukan yang terealisasi Duta layanan tahun 2023**

No	Jenis dokumen	Jumlah
1	Kartu keluarga	6.567
2	KTP-el	6.414
3	Kartu identitas anak	1.531
4	Surat pindah	3.454
5	Kartu kelahiran	3.660
6	Akta kematian	1.314

**4. Strategi Kontrol (Control Strategy)**

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan oleh peneliti bahwa Strategi kontrol atau pengawasan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kota Sukabumi bertujuan untuk meningkatkan efektivitas organisasi melalui pengaturan dan pengendalian. Dalam konteks ini, dinas melakukan pengawasan dengan menetapkan target

kinerja untuk pegawai dan memastikan bahwa prosedur standar operasional (SOP) diikuti dengan baik serta di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sukabumi sudah melakukan Koordinasi antara atasan dan bawahan dengan cara melakukan komunikasi terbuka dan memberikan penghargaan dan pengakuan atas kontribusi pegawai.

##### **5. Strategi Budaya (*Cultural Strategy*)**

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan peneliti bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sukabumi berusaha membangun budaya yang meningkatkan pelayanan publik. Mereka melakukannya dengan memberikan pelatihan dan pembinaan kepada pegawai, memastikan standar pelayanan yang jelas, serta mempromosikan inovasi dan perbaikan berkelanjutan. Ini dilakukan untuk

menciptakan lingkungan di mana staf didorong untuk memberikan pelayanan yang lebih baik dan berpikir kreatif.

Adapun faktor yang turut mempengaruhi pelaksanaan tugas pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sukabumi yaitu mengenai faktor tingkat pemahaman dan kesadaran masyarakat masih rendah akan pentingnya digitalisasi yang semakin kini semakin canggih. Serta masih kurangnya masyarakat yang menyadari akan pentingnya kartu identitas contohnya yaitu KTP. Sehingga, Relasi antara aparat pemerintah dengan masyarakat memang harus saling mendukung agar dapat mencapai tujuan yang di harapkan, baik itu dari pihak masyarakat maupun dari aparat pemerintah sendiri. Berdasarkan faktor penghambat diatas, Solusi yang dapat mengatasi

permasalahan tersebut yaitu dengan memperbaiki dan memperluas jaringan informasi dengan cara melakukan sosialisasi sesering mungkin kepada masyarakat Kota Sukabumi. Selain itu, perlu ditingkatkannya sarana dan prasarana di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sukabumi. Dengan adanya strategi yang terarah semoga dapat membantu meringankan beban finansial masyarakat dan lebih memudahkan masyarakat dalam memenuhi dokumen kependudukannya.

Dalam upaya meningkatkan pemahaman masyarakat tentang pentingnya digitalisasi dalam pelayanan administrasi kependudukan, diperlukan sosialisasi yang lebih intensif dan edukasi yang terarah. Evaluasi berkala terhadap implementasi strategi yang telah dilakukan juga penting untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar yang ditetapkan dan memberikan manfaat maksimal bagi masyarakat.

Selain itu, perlu adanya upaya untuk mempertahankan budaya pelayanan yang positif dan terus mendorong pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sukabumi untuk terus mengembangkan keterampilan dan pengetahuan mereka melalui pelatihan dan pendidikan. Hal ini akan membantu menciptakan lingkungan kerja yang progresif dan inovatif, yang pada akhirnya akan berdampak positif pada kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Dengan demikian, hasil dan pembahasan dari penelitian ini memberikan gambaran yang komprehensif tentang upaya yang telah dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sukabumi dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan,

serta menyoroti tantangan yang perlu diatasi untuk mencapai pelayanan yang lebih baik dan lebih efisien di masa depan.

#### **D. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian tentang Strategi Disdukcapil Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kota Sukabumi. Dapat diketahui bahwa :

1. Fasilitas yang terdapat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sukabumi masih kurang memadai terutama terkait tataruang dan ruang tunggu pelanggan, yang menyebabkan masyarakat yang berkunjung untuk melakukan proses administrasi kependudukan merasa kurang nyaman.
2. Disdukcapil sudah memberikan layanan berbasis online dengan diadakannya aplikasi Mocilegit dengan tujuan untuk mempercepat dan mempermudah masyarakat dalam melakukan proses Administrasi kependudukan. Tetapi, jika dilihat dari hasil ulasan yang menggunakan Aplikasi Mocilegit tersebut rata-rata memberikan hasil yang kurang memuaskan.
3. Faktor penghambat dalam proses pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sukabumi yaitu kurangnya tingkat pemahaman dan kesadaran masyarakat akan pentingnya digitalisasi. Serta, masih kurangnya masyarakat yang menyadari akan pentingnya kartu identitas contohnya yaitu KTP. Sehingga, Relasi antara

aparatus pemerintah dengan masyarakat memang harus saling mendukung agar dapat mencapai tujuan yang diharapkan, baik itu dari pihak masyarakat maupun dari aparatus pemerintah sendiri.

#### **E. DAFTAR PUSTAKA**

##### **BUKU :**

- Adawiyah, P. R. (2018). Inovasi Pelayanan Publik di Mall pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi. *Jurnal Politico*, 265-275.
- Christiani, C. (2020). Strategi Peningkatan kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan . *Majalah Ilmiah FISIP UNTAG Semarang*, 123-143.
- Didik Fatur Rohman, I. H. (n.d.). Implementasi kebijakan pelayanan Administrasi Kependudukan terpadu. *Jurnal Administrasi Publik*, 962-971.
- Dwimawati, I. H. (2004). Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Kebijakan Publik*, 109-116.
- Erlianti, D. (2019). Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Adminitrasi Publik & Bisnis*, 9-18 .
- Hardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, indikator dan implementasinya*. Gava Media.
- Heriawan Abdullah Kunta, R. S. (2021). Strategi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam Mencapai Pelayanan Prima di Kabupaten Bekasi. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1-21.
- Jamaludin, Y. (2016). Model peningkatan pelayanan publik. *Jurnal TAPIS: Jurnal Teropong Aspirasi*, 54-68.

- Kurniawan, R. C. (2016). Inovasi Kualitas pelayanan Publik Pemerintah Daerah. *Fiat Justisia*, 569-586.
- Maani, K. D. (2010). Etika pelayanan Publik. *DEMOKRASI*, 61-70.
- Mgs.Ismail, I. (2022). Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Dinas kependudukan dan catatan sipil Kabupaten Garut. *Jurnal Registratie*, 22-31.
- Muhammad Fitri Rahmadana, A. T.-a. (2020). *pelayanan publik*. yayasan kita menulis.
- Riani, N. K. (2021). Strategi Peningkatan Pelayanan Publik. *Jurna Inovasil penelitian* , 2443-2451.
- Rinaldi, R. (2012). Analisis Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik*, 22-34.
- Rukayat, Y. (2017). Kualitas pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Pasir Jambu. *Jurnal Ilmiah Magister ilmu Administrasi (JIMIA)*, 56-65.
- Setijaningrum, E. (2009). *Inovasi pelayanan Publik*. Surabaya: PT.Medika Aksara globalindo.
- Suryantoro, B. (2020). Analisis kualitas Pelayanan Publik pada Politeknik Pelayaran Surabaya. *Jurnal Baruna Horizon*, 223-229.
- Triono, A. A. (2021). Motivasi Kerja Pegawai dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu sosial dalam pelayanan publik*, 1627-1631.