

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK BIDANG ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN
DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN
SIJUNJUNG**

***QUALITY OF PUBLIC SERVICES IN POPULATION ADMINISTRATION AT THE
POPULATION AND CIVIL REGISTRATION AGENCY OF SIJUNJUNG REGENCY***

Reni Afsoni^{1*}, Maria Ekowati²

¹Program Studi Ilmu Pemerintahan, Universitas Terbuka

²Institut Pemerintahan Dalam Negeri

reniafsoni@gmail.com¹, maria_ekowati@ipdn.ac.id²

Abstrak

Pelayanan administrasi kependudukan merupakan salah satu layanan fundamental yang memiliki hubungan langsung dengan pemenuhan hak sipil bagi warga negara. Masalah yang menjadi latar belakang dalam melakukan penelitian ini adalah tingginya proses pelayanan dan waktu tunggu di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sijunjung, ditambah lagi dengan kondisi geografis yang luas serta penghuni nagari yang tidak merata. Tiga pertanyaan penelitian yang dikaji dalam artikel ini adalah: (1) bagaimana kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Disdukcapil Kabupaten Sijunjung dari dimensi responsiveness dan reliability menurut teori SERVQUAL; (2) berbagai faktor yang mengakibatkan proses pelayanan yang lamban dan lamanya waktu tunggu; dan (3) cara perbaikan apapun yang relevan dan berbasis bukti sesuai isi UU No. 25 Tahun 2009. Metode penelitian yang digunakan adalah metode literature study dengan meninjau pustaka ilmiah, laporan resmi lembaga pemerintah, regulasi yang berlaku, dan data empiris yang relevan. Berdasarkan hasil penelitian ini, dapat disimpulkan: pertama, pada dimensi responsiveness, pelayanan di Disdukcapil Sijunjung masih bersifat reaktif bukan proaktif yang dipengaruhi oleh kurangnya sistem antrian terstruktur, rendahnya tersedianya prosedur yang bisa diakses oleh masyarakat, dan ketidakmampuan aparaturnya untuk menebak tingginya permintaan pelayanan di periode tertentu; Kedua, kelambanan pelayanan dan ketidaktanggapan karena adanya interaksi antara lima faktor yang saling mempengaruhi, di antaranya adalah keterbatasan kapasitas sumber daya manusia aparaturnya, kurang memadainya infrastruktur teknologi informasi, kondisi geografis wilayah yang luas dan tersebar, tingkat literasi digital penduduk yang masih rendah, dan desain sistem pelayanan yang tidak bersifat user-oriented. Ketiga, langkah-langkah penyelesaian yang direkomendasikan meliputi sistem antrian digital, pemantapan infrastruktur TI dan prosedur daruratnya, standarisasi pelayanan publik dan penyebarannya, pelaksanaan pelayanan jemput bola ke wilayah terpencil, serta program literasi digital yang dikemas dalam bentuk komunitas nagari.

Kata kunci: pelayanan publik, administrasi kependudukan, kualitas pelayanan, responsiveness, reliability, SERVQUAL, Kabupaten Sijunjung

Abstract

*Population administration services constitute a fundamental service directly linked to the fulfillment of citizens' civil rights. This research addresses the issues of lengthy service processes and long waiting times at the Sijunjung Regency Population and Civil Registration Agency (Disdukcapil), compounded by the region's vast geography and uneven population distribution across its *nagari* (villages). The study examines three questions: (1) the quality of population administration services at Disdukcapil Sijunjung regarding the responsiveness and reliability dimensions of the SERVQUAL theory; (2) the factors contributing to slow service processes and long waiting times; and (3) relevant, evidence-based improvement strategies aligned with Law No. 25 of 2009. The research employs a literature study method, reviewing scholarly literature, official government reports, applicable regulations, and relevant empirical data. The study concludes that: first, regarding responsiveness, services at Disdukcapil Sijunjung remain reactive rather than proactive, driven by the lack of a structured queuing system, limited public access to procedural information, and the staff's inability to anticipate peak service demand periods. Second, service delays and unresponsiveness stem from the interplay of five factors: limited human resource capacity, inadequate information technology infrastructure, the region's vast and dispersed geography, low digital literacy among the population, and a service system design that lacks a user-oriented approach. Third, recommended solutions include implementing a digital queuing system,*

*strengthening IT infrastructure and contingency procedures, standardizing and disseminating public service protocols, conducting outreach services (*jemput bola*) in remote areas, and launching digital literacy programs tailored for *nagari* communities.*

Keywords: *public service, population administration, service quality, responsiveness, reliability, SERVQUAL, Sijunjung Regency*

PENDAHULUAN

Pelayanan publik bisa menjadi salah satu bentuk riil keberadaan negara di tengah-tengah masyarakat. Di era demokrasi modern, pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah kepada rakyatnya bukan hanya masalah efisiensi birokrasi, tapi juga menjadi indikator sejauh mana negara tersebut memprioritaskan kepentingan rakyat dalam menjalankan pemerintahan. Sebuah negara yang menyediakan pelayanan publik buruk sebenarnya berarti melanggar kontrak sosial, karena alasan penting keberadaan negara adalah melindungi dan memenuhi hak-hak warganya secara adil dan merata.

Secara spesifik di Indonesia, kewajiban negara menyediakan pelayanan publik berkualitas diatur oleh Undang-Undang No. 25/2009 tentang Pelayanan Publik. UU ini menyebutkan bahwa semua warga negara memiliki hak untuk memperoleh pelayanan yang cepat, tepat, transparan, dan bertanggung jawab. Selain itu, UU ini juga menetapkan bahwa penyelenggara layanan harus membuat standar pelayanan dan menyediakan fasilitas pengaduan.

Salah satu contoh layanan publik yang dampaknya sangat dirasakan langsung oleh hampir semua kalangan masyarakat adalah layanan administrasi kependudukan yang disediakan oleh Disdukcapil. KTP-el, Kartu Keluarga, akta lahir, dan akta perkawinan adalah beberapa jenis dokumentasi penduduk yang menjadi kunci bagi mereka dalam mendapatkan berbagai hak dasar mulai dari layanan pendidikan, kesehatan, perbankan, kepemilikan sertifikat tanah atau rumah, serta penerimaan bantuan sosial. Menurut Hardiansyah (2019) kendala pada proses perizinan ini tidak hanya berdampak pada masalah gangguan akan tetapi juga pada hilangnya akses masyarakat terhadap hak-hak sipil yang seharusnya mereka terima.

Masalah mengenai kualitas layanan administrasi kependudukan merupakan isu antardaerah yang sudah banyak diteliti. Berdasarkan laporan Ombudsman RI tahun 2023 sebagian besar penyedia layanan di tingkat kabupaten belum masuk dalam zona hijau dalam penilaian peningkatan kualitas layanan publik. Masalah paling umum yang terjadi mencakup tidak adanya standar layanan yang disosialisasikan secara resmi dan ketiadaan sistem pengadaan serta belum optimalnya sistem informasi berbasis teknologi.

Selaras dengan Siregar (2020) pada Disdukcapil Kabupaten Nias Utara yang menyatakan ketidakstabilan internet dan gangguan pada SIAK menjadi penyebab utama inkonsistensi layanan. Putri dan Yuliani (2022) di Disdukcapil Kota Dumai menunjukkan bahwa durasi waktu tunggu dan apatisme petugas merupakan indikator keterbatasan yang signifikan terkait dimensi kinerja dan tanggung jawab. Sementara menurut Pratama dan Suryono (2021) di Kabupaten Sidoarjo menemukan bahwa tidak adanya manajemen antrian yang mengakibatkan rendahnya responsivitas layanan meskipun petugas menunjukkan sikap kooperatif secara verbal.

Kabupaten Sijunjung di Provinsi Sumatera Barat merupakan wilayah yang menghadapi tantangan-tantangan yang bahkan dari perspektif geografis yang lebih kompleks dibandingkan dengan daerah-daerah lainnya. Menurut data BPS Kabupaten Sijunjung (2023) wilayah kabupaten ini mencakup wilayah seluas sekitar 3.130,80 km² dengan topografi yang sangat bervariasi. Kabupaten ini terdiri dari delapan kecamatan dengan sejumlah nagari yang tersebar di berbagai wilayahnya. Geografi seperti ini menyulitkan akses warga dari nagari-nagari pesisir kabupaten ini untuk mencapai kantor disdukcapil di pusat ibu kota kabupaten.

Sehubungan dengan layanan inovasi yang dikembangkan oleh Disdukcapil Sijunjung melalui platform Pesona Dukcapil Sijunjung pelaksanaan inovasi tersebut masih menghadapi berbagai kendala yang perlu diperhatikan. Menurut Muhtarrom (2023) kendala utama yang menghambat penggunaan platform tersebut meliputi keterbatasan infrastruktur internet di berbagai nagari dan tingginya tingkat ketidaktahuan (literasi digital) masyarakat lokal. Sehingga mengharuskan masyarakat untuk melakukan proses administrasi secara tatap muka, yang rentan terhadap antrian panjang dan waktu tunggu yang tidak dapat diprediksi.

Artikel ini menyajikan beberapa pertanyaan penelitian untuk membahas isu-isu yang muncul. Pertama, bagaimana kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Disdukcapil Kabupaten Sijunjung jika dinilai berdasarkan dimensi *responsiveness* dan *reliability* dalam teori SERVQUAL? Kedua, berbagai faktor apa saja yang mempengaruhi kemacetan proses pelayanan dan proses tunggu di Disdukcapil Kabupaten Sijunjung? Ketiga, apa saja upaya-upaya perbaikan yang harus dilakukan terkait kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Disdukcapil Kabupaten Sijunjung berdasarkan amanat UU No. 25 Tahun 2009.

Tujuan dari artikel ini adalah untuk melakukan analisis terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Disdukcapil Kabupaten Sijunjung menggunakan kerangka SERVQUAL dalam dimensi *responsiveness* dan *reliability*, serta mencari berbagai faktor struktural sebagai penyebab masalah tersebut.

METODE PENELITIAN

Pada artikel ini akan diterapkan pendekatan dengan metode penelitian kajian literatur (*library research*). Kajian literatur merupakan metode penelitian yang sistematis dan bertujuan untuk melakukan pengumpulan, analisis dan sintesis berbagai sumber-sumber tertulis yang relevan untuk merespon atau menjawab pertanyaan penelitian yang telah ditentukan sebelumnya. Kajian literatur memiliki status yang sah sebagai pendekatan penelitian ilmu sosial, terutama ketika penelitian tersebut mempunyai tujuan yang lebih analitis-konseptual (Dwiyanto, 2018). Pada kasus ini, kajian literatur digunakan karena penelitian ini lebih pada analisis dan interpretasi kualitas pelayanan secara teori dan kontekstual menggunakan konsep SERVQUAL, tanpa melakukan pencarian data prima dari lapangan.

Sistem pengumpulan literatur dilakukan melalui lima kategori sumber. Pertama, jurnal-jurnal ilmiah nasional yang menyinggung tentang kualitas layanan pelayanan publik, administrasi kependudukan, dan implementasi SERVQUAL di Indonesia, dipilih yang telah diterbitkan mulai tahun 2018 sampai tahun 2025. Kedua, sumber-sumber laporannya dari instansi-lembaga resmi pemerintah Indonesia seperti Ombudsman RI (2023), Direktorat Jenderal Dukcapil Kementerian Dalam Negeri (2021; 2022), dan BPS Kabupaten Sijunjung. Ketiga, regulasi yang ada, terutama Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009 serta peraturan pelaksanaan (*permen*) yang ada. Keempat, literatur referensial ilmiah oleh para ahli bidang administrasi publik yang mempunyai legitimasi akademis pada bidangnya. Dan yang kelima studi sebelumnya yang meneliti masalah-masalah yang sama di berbagai tempat sebagai rujukan komparatif.

Pola analisis didasarkan pada pendekatan SERVQUAL yang dikemukakan oleh Parasuraman et al. (1988). Dari lima dimensi SERVQUAL (*tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*), analisis difokuskan pada dua dimensi yakni *reliability* dan *responsiveness*. Penentuan ini didasarkan pada dua pertimbangan utama. Pertama, hasil review literatur menunjukkan bahwa dua dimensi tersebut menjadi bidang yang paling sering memiliki masalah dalam layanan administrasi kependudukan. Kedua, dua dimensi tersebut sesuai langsung dengan masalah nyata yang dialami oleh masyarakat Sijunjung, yakni lamanya waktu tunggu dan proses pelayanan dalam mengurus dokumen penting di kantor disdukcapil.

Analisis data dilakukan dengan pendekatan deskriptif kualitatif yang melibatkan empat langkah dalam urutan tertentu. Langkah pertama merupakan identifikasi kondisi pelayanan secara empiris dengan melihat pada data dan fakta dari berbagai sumber yang terpercaya. Langkah kedua melibatkan interpretasi kondisi yang telah ditemukan berdasarkan framework SERVQUAL. Langkah ketiga melibatkan identifikasi faktor struktural yang menjadi penyebab masalah yang ada. Sedangkan langkah keempat berfokus pada identifikasi rekomendasi berdasarkan hasil penelitian-penelitian sebelumnya. Argumen yang dihasilkan oleh pendekatan ini adalah argumen yang bukan hanya tangguh dalam hal teori namun juga sangat relevan secara praktik kepada situasi di daerah Kabupaten Sijunjung.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kondisi Responsiveness Pelayanan Administrasi Kependudukan di Disdukcapil Kabupaten Sijunjung

Responsiveness atau reactivity adalah salah satu dari lima dimensi penting yang dikembangkan Parasuraman et al. dalam model SERVQUAL tahun 1988. Dimensi ini secara khusus menggambarkan sikap serta kemampuan aparatus dalam memberikan pelayanan yang cepat, merespons permintaan dari masyarakat dengan cepat, serta memberikan informasi terkait kapan serta bagaimana pelayanan tersebut akan dilakukan. Parasuraman et al. (1988) menekankan bahwa dimensi ini tidak hanya berkaitan dengan kecepatan proses fisik dalam pengolahan berkas, tetapi juga berkaitan dengan kesiapan serta kapasitas sistem dalam merespons perubahan permintaan pelayanan. Ketanggapan merupakan faktor sangat penting dalam administrasi kependudukan mengingat beberapa dokumen seperti KTP elektronik dan akta kelahiran seringkali memiliki kriteria yang mendesak bagi kesejahteraan masyarakat.

Dalam konteks pertanyaan penelitian pertama mengenai kualitas pelayanan responsif di Disdukcapil Sijunjung maka temuan menunjukkan bahwa proses pelayanan masih bersifat reaktif dan belum mampu proaktif dalam menanggapi kebutuhan masyarakat. Menurut Ombudsman RI (2023) melaporkan bahwa sebagian besar lembaga pelayanan di tingkat kabupaten masih berada di luar zona hijau dalam evaluasi kepatuhan terhadap standar pelayanan publik. Faktor-faktor kritis meliputi minimnya publikasi standar pelayanan secara elektronik dan ketidakadaan sistem pengaduan yang terstruktur serta minimnya fasilitas informasi khusus untuk kelompok usia rentan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa ketidakterimaan dalam layanan jasa merupakan isu desain sistem dan bukan sekedar masalah sikap petugas.

Dalam penelitian Pratama dan Suryono (2021) mengenai Disdukcapil Kabupaten Sidoarjo teridentifikasi fenomena yang disebut tanggung jawab “semu” yang di mana meskipun petugas menunjukkan sikap kooperatif akan tetapi sistem yang ada tidak mendukung untuk memastikan terlaksananya tanggung jawab secara substansial. Warga harus mengunjungi kantor tanpa kepastian mengenai ketersediaan layanan pada hari tersebut mengingat tidak adanya sistem kuota batas layanan harian. Sehingga akan mengakibatkan antrean panjang dan masyarakat yang telah melakukan perjalanan jauh tidak mendapatkan pelayanan.

Periode tersebut mengalami tingkat kesulitan yang lebih tinggi di Kabupaten Sijunjung yang disebabkan oleh beberapa faktor lain yang berkaitan dengan wilayah tersebut. Menurut data BPS Kabupaten Sijunjung (2023) Kabupaten Sijunjung terdiri dari berbagai nagari yang tersebar di delapan kecamatan dengan infrastruktur jalan yang sangat bervariasi. Apabila hal tersebut tidak responsif dan masyarakat terpaksa kembali mengunjungi mereka karena kurangnya pemahaman mengenai apa yang diperlukan dan biaya akan menjadi sangat signifikan dalam hal pelayanan pengeluaran perjalanan atau waktu dan beban mental berupa kekecewaan terhadap institusi pemerintah.

Menurut Hardiansyah (2019) menyatakan bahwa kebijakan transparan terkait prosedur dan persyaratan serta estimasi waktu layanan merupakan elemen krusial dari tanggung jawab pelayanan publik. Akan tetapi efektivitas komunikasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (dukcapil) dalam menyampaikan informasi kepada seluruh lapisan masyarakat masih kurang sehingga aliran informasi bergantung pada sistem lisan yang tidak efisien dan berpotensi menyebabkan distorsi informasi. Situasi ini menciptakan siklus permasalahan di mana ketidakmampuan masyarakat dalam mengakses informasi dan kunjungan yang tidak efisien serta antrean yang panjang, dan persepsi negatif masyarakat semakin menguat.

Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia (2021) mencatat pola yang konsisten di setiap Dinas Pencatatan Sipil dan Kependudukan dimana kebutuhan layanan melonjak pada awal dan akhir bulan atau menjelang dimulainya tahun ajaran baru. Jika aparatur tidak dapat mengatasinya dengan efektif maka tanggung jawab pelayanan akan terpengaruh oleh hal tersebut. Sehingga menunjukkan bahwa peningkatan responsivitas memerlukan perencanaan kapasitas yang teliti dan berbasis data.

Kondisi Reliability Pelayanan Administrasi Kependudukan di Disdukcapil Kabupaten Sijunjung

Pada teori SERVQUAL, reliability atau keandalan merujuk pada kemampuan pihak terkait dalam memberikan pelayanan sesuai janji, secara konsisten, tepat, dan dapat dipercaya (Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, 1988). Dalam konteks pelayanan administrasi kependudukan maka mencerminkan merujuk pada kewajiban yang harus dipenuhi dalam jangka waktu tiga hari dan sistem yang harus beroperasi pada pukul delapan pagi berfungsi dengan optimal pada waktu tersebut serta data yang tercantum dalam dokumen persyaratan harus benar-benar akurat. Ketika menyampaikan layanan terlalu rendah maka tingkat kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pelayanan publik akan mulai memudar dan menjadi lebih sulit untuk diperbaiki.

Dalam kondisi Disdukcapil Sijunjung dari segi ringkasan maka disimpulkan bahwa kualitas pelayanan masih menangani masalah yang cukup signifikan. Kementerian Dalam Negeri RI (2021) menunjukkan bahwa kendala utama yang dihadapi Dinas Pencatatan Sipil dan Kependudukan di daerah tersebut adalah permasalahan teknis pada Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIK). Ketergantungan pada sistem digital ini membuat pelayanan rentan terhadap gangguan akibat kerusakan server dan ketidakstabilan konektivitas online. Apabila sistem mengalami kendala maka pelayanan akan otomatis terhenti sehingga merugikan masyarakat yang datang ke kantor karena tidak dapat dilayani sama sekali.

Hasil penelitian dari Siregar (2020) di Disdukcapil Kabupaten Nias Utara secara khusus menunjukkan bahwa tidak stabilnya jaringan dan kurangnya persiapan teknis dari para petugas dalam mengantisipasi sistem yang terganggu menjadi penyebab utama tidak stabilnya pelayanan yang diberikan. Seorang petugas yang tidak terlatih dalam menangani sistem yang terganggu umumnya akan membiarkan masyarakat menunggu tanpa jaminan atau kepastian. Selaras dengan Putri dan Yuliani (2022) di Kota Dumai mengungkapkan bahwa faktor yang paling sering menimbulkan frustrasi dalam proses penyelesaian dokumen adalah membahas mengenai penyelesaiannya.

Menurut Muhtarrom (2023) dalam penelitiannya menganalisis aplikasi Pesona Dukcapil Sijunjung yang memiliki tingkat penggunaan yang rendah akibat beberapa masalah struktural seperti minimnya infrastruktur internet di daerah terpencil dan kurangnya kepercayaan terhadap masyarakat keamanan digital serta keterbatasan keterampilan masyarakat dalam menggunakan platform secara berani. Sehingga layanan tatap muka menjadi prioritas utama bagi sebagian besar masyarakat akan tetapi infrastruktur fisik kantor dan ketersediaan tenaga kerja tidak pernah diungkapkan dengan baik.

Penyediaan standar layanan yang terdokumentasi dengan baik dan dipublikasikan kepada publik juga memperburuk masalah keandalan. Menurut Hardiansyah (2019) menegaskan penerapan standar pelayanan yang jelas dan transparan merupakan prasyarat mendasar bagi terwujudnya pelayanan yang andal. Tanpa adanya standar tersebut maka masyarakat tidak memiliki dasar untuk membandingkan apakah pelayanan yang diterima telah memenuhi kriteria yang ditetapkan atau belum. Sehingga akuntabilitas kehilangan makna karena masyarakat tidak dapat menyampaikan laporan kepada instansi terkait. Maka laporan Ombudsman RI (2023) menunjukkan bahwa daerah yang telah menetapkan dan menerbitkan standar pelayanan memperoleh penilaian yang lebih tinggi dan mengalami lebih sedikit keluhan.

Faktor-Faktor Penyebab Lambannya Proses Pelayanan dan Panjangnya Waktu Tunggu

Untuk menjawab pertanyaan penelitian kedua maka kualitas pelayanan Disdukcapil di Sijunjung merupakan hasil dari berbagai faktor interaksi dan bukan hanya faktor musiman saja. Faktor pertama adalah populasi pekerja manusia yang berfluktuasi. Menurut Dwiyanto (2018) mendefinisikan bahwa kompetensi dan jumlah serta motivasi aparatur menjadi penentu utama kualitas pelayanan publik yang tidak dapat dimiliki oleh teknologi semata. Apabila jumlah karyawan tidak sebanding dengan permintaan maka peningkatan beban kerja akan mengakibatkan penurunan kualitas secara umum. Staf yang lebih berpengalaman akan menyelesaikan proses penulisan lebih lambat dan lebih sering melakukan kesalahan dalam input data serta berpotensi mengabaikan setiap penyerahan individu. Petugas yang kurang terlatih dalam menggunakan sistem digital menjadi kendala terutama pada teknologi.

Faktor lainnya adalah perluasan dan keterbelakangan infrastruktur teknologi informasi. Menurut Kemendagri (2021) ketergantungan sistem SIAK pada server jarak jauh untuk pengolahan data mengakibatkan wilayah dengan konektivitas internet tidak stabil dari segi risiko gangguan layanan yang perlu diperhatikan. Tantangan fisik dalam mengembangkan infrastruktur internet yang komprehensif dan berkualitas tinggi di wilayah Sijunjung dipengaruhi oleh topografi dan perbukitan serta pegunungan yang dominan.

Faktor ketiga yang menghambat pelayanan kependudukan di Sijunjung adalah kondisi geografis dan terhambatnya akses di wilayah tersebut. Wilayah seluas sekitar 3.130,80 km² dengan distribusi nagari yang tidak merata mengakibatkan keterbatasan akses ke Disdukcapil yang menjadi tantangan dalam pelayanan kependudukan. Akan tetapi ironisnya kondisi tersebut menyebabkan peningkatan jumlah antrean di pusat layanan yang di mana semua permasalahan administrasi penduduk dari berbagai wilayah di kabupaten tersebut harus ditangani di satu lokasi tunggal. Ketika volume permintaan melebihi kapasitas layanan secara signifikan maka kedua aspek responsivitas dan percakapan akan mempengaruhi secara bersamaan.

Faktor keempat adalah rendahnya literasi digital dan kesiapan masyarakat dalam mengadopsi layanan berbasis teknologi. Menurut Muhtarrom (2023) menegaskan bahwa kurang optimalnya pemanfaatan platform Pesona Dukcapil Sijunjung tidak hanya disebabkan oleh terbatasnya infrastruktur pemerintah tetapi juga karena kesiapan masyarakat. Sejumlah masyarakat khususnya dari kalangan lanjut usia dan penduduk daerah terpencil belum menguasai keterampilan dasar dalam memanfaatkan layanan online mandiri. Sehingga menimbulkan masalah yang sebaliknya karena inovasi digital tersebut tidak dapat memberikan dampak positif bagi pelayanan tatap muka selama masyarakat belum siap untuk bertransisi.

Faktor kelima adalah pelayanan sistem pengelolaan dan desain yang belum terfokus pada kebutuhan pengguna. Menurut Pratama dan Suryono (2021) sistem antrian dan proses manajemen pelayanan yang tidak terorganisir dengan baik merupakan salah satu penyebab

utama menumpuknya permintaan yang tidak terkendali. Tidak adanya sistem penjadwalan atau keterbatasan kuota harian yang dipublikasikan membuat staf tidak dapat memperkirakan permintaan harian secara akurat. Ketidakadaan standar operasi prosedur (SOP) yang jelas untuk setiap jenis layanan baik dalam situasi gangguan sistem maupun lainnya menyebabkan layanan sangat bergantung pada improvisasi individu staf.

Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan

Sehubungan dengan pertanyaan penelitian ketiga maka peningkatan kualitas layanan di Disdukcapil Kabupaten Sijunjung harus dilaksanakan secara terstruktur dan sistematis dengan mempertimbangkan dampak dari setiap permasalahan serta sebagai solusi utama. Solusi yang hanya menitikberatkan pada faktor-faktor tertentu tanpa mempertimbangkan aspek-aspek terkait tidak akan menghasilkan peningkatan yang berkelanjutan.

Reformasi dalam sistem antrian dan manajemen alur pelayanan harus menjadi prioritas utama untuk meningkatkan tanggung jawab. Penerapan sistem antrian berbasis nomor elektronik yang terintegrasi dengan estimasi waktu tunggu secara real-time akan menjamin kepastian bagi masyarakat. Platform pemesanan berani yang memungkinkan reservasi slot layanan dari rumah akan mengurangi akumulasi di lokasi layanan. Menurut Pratama dan Suryono (2021) merekomendasikan penerapan sistem pembatasan kuota harian melalui pengumuman publik melalui media komunikasi alternatif untuk mengatasi lonjakan permintaan yang melebihi kapasitas harian.

Pembentukan dan pengembangan infrastruktur informasi teknologi adalah hal yang penting untuk meningkatkan kecerahan. Pemerintah Kabupaten Sijunjung harus melakukan koordinasi aktif dengan Kementerian Komunikasi dan Informatika untuk meningkatkan akses internet hingga desa-desa terpencil. Prosedur pelayanan darurat untuk mengantisipasi permasalahan sistem SIAK harus dirumuskan secara resmi melalui regulasi internal Disdukcapil. Menurut Kementerian Dalam Negeri Indonesia (2022) daerah dengan prosedur darurat yang terdefinisi dengan baik umumnya lebih mampu memberikan layanan yang konsisten meskipun menghadapi kendala teknis.

Penetapan dan publikasi standar pelayanan yang jelas dan transparan serta mudah diakses merupakan aspek mendasar yang dapat meningkatkan kepercayaan. Standar tersebut harus mencakup estimasi waktu pencatatan dokumen per jenis dokumen dan persyaratan yang harus dipenuhi oleh masyarakat serta biaya resmi yang harus dipenuhi maupun prosedur pengaduan yang dapat digunakan oleh masyarakat. Menurut Hardiansyah (2019) menegaskan bahwa transparansi standar pelayanan merupakan hak dan alat akuntabilitas yang efektif bagi penyedia layanan dan bukan sekedar norma yang melekat di masyarakat

Implementasi program jemput bola atau layanan mobile harus dikembangkan dan dilaksanakan secara sistematis dan terstruktur untuk mengatasi masalah ketidakmerataan akses geografis. Program ini adalah inisiatif proaktif yang mengunjungi kecamatan dengan membawa peralatan yang diperlukan untuk pembuatan dokumen administrasi kependudukan di lokasi kejadian. Menurut Dwiyanto (2018) menegaskan bahwa inovasi layanan berbasis komunitas telah muncul sebagai metode yang efektif untuk memberikan layanan kepada populasi yang secara geografis kurang terjangkau.

Implementasi program literasi masyarakat digital harus dilaksanakan secara sistematis dan berkelanjutan serta melibatkan berbagai pihak lokal lainnya. Pemerintah Kabupaten Sijunjung dapat menjalin kolaborasi dengan pemerintah nagari dan lembaga pendidikan serta LKMD hingga organisasi pemuda untuk melaksanakan pelatihan penggunaan layanan digital secara berkala. Menurut Muhtarrom (2023) strategi yang melibatkan tokoh masyarakat dan pemimpin nagari serta fasilitator lokal terbukti lebih efektif dalam mendorong masyarakat untuk mengadopsi teknologi dibandingkan dengan sosialisasi formal yang bersifat searah.

Upaya dalam peningkatan kapabilitas aparatur penyelenggara layanan melalui pelatihan yang sistematis merupakan komponen integral dari strategi peningkatan kualitas. Pelatihan yang efektif akan mencakup keterampilan teknis dalam pengelolaan sistem administrasi kependudukan digital dan pemecahan masalah serta keterampilan interpersonal dalam memberikan layanan kepada masyarakat secara empatik dan profesional secara konsisten. Menurut laporan Kemendagri RI (2021) daerah yang secara konsisten melaksanakan pelatihan aparatur dalam struktur dan menyebarkan dampaknya sudah menunjukkan peningkatan signifikan dalam indeks kepuasan masyarakat terkait layanan kependudukan dalam periode menengah.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kualitas pelayanan Disdukcapil Kabupaten Sijunjung kurang optimal pada dua dimensi SERVQUAL yang diteliti. Sehubungan dengan dimensi responsivitas maka terdapat kesadaran layanan yang reaktif tanpa dukungan manajemen layanan yang proaktif dalam memprediksi kebutuhan masyarakat. Ketidakpastian waktu dan antrian yang panjang serta kurangnya akses terhadap informasi prosedural menunjukkan lemahnya penyampaian layanan yang responsif. Dalam dimensi kejelasan kualitas layanan yang terhambatnya konsistensi oleh ketidakstabilan sistem SIAK dan ketidakmerataan akses jaringan serta rendahnya transparansi informasi mengenai standar pelayanan kepada masyarakat.

Lamanya proses pelayanan dan waktu tunggu di Disdukcapil Kabupaten Sijunjung disebabkan oleh kombinasi dari lima faktor yang saling terkait yaitu kapasitas sumber daya manusia yang terbatas dan kemampuan infrastruktur TI yang tidak memadai serta karakteristik geografis yang luas dan tersebar hingga rendahnya literasi digital masyarakat maupun desain sistem layanan yang kurang fokus pada pengguna.

Inisiatif yang relevan dan berbasis bukti mencakup sistem antrian digital dan perbaikan infrastruktur teknologi informasi dan prosedur darurat serta penetapan dan pengumuman standar layanan yang transparan maupun pengembangan program layanan jemput bola di daerah terpencil atau program literasi masyarakat digital berbasis nagari hingga peningkatan kapasitas aparatur secara sistematis dan berkelanjutan.

Saran bagi Dinas Disdukcapil Kabupaten Sijunjung langkah reformasi sistem penawaran digital harus diselesaikan bersamaan dengan koordinasi dan penetapan standar pelayanan yang transparan dan mudah diakses. Program pelayanan jemput bola juga harus dikembangkan secara berkala. Untuk pemerintah kabupaten Sijunjung alokasi anggaran yang memadai harus dijamin untuk upaya ini. Peneliti selanjutnya sebaiknya melakukan penelitian berbasis data primer melalui survei kepuasan masyarakat dan wawancara mendalam di Disdukcapil Kabupaten Sijunjung untuk memperoleh hasil yang lebih rinci dan kaya data.

DAFTAR PUSTAKA

- Badan Pusat Statistik Kabupaten Sijunjung. (2023). Kabupaten Sijunjung dalam Angka 2023. Sijunjung: BPS Kabupaten Sijunjung.
- Dwiyanto, A. (2018). Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Hardiansyah. (2019). Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya. Yogyakarta: Gava Media.
- Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia. (2021). Laporan Kinerja Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Jakarta: Ditjen Dukcapil Kemendagri.
- Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia. (2022). Profil Perkembangan Kependudukan Indonesia Tahun 2022. Jakarta: Ditjen Dukcapil Kemendagri.

- Muhtarrom Naufal SY. (2023). Implementasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Online Pesona Dukcapil Sijunjung. Repository IPDN. Diakses dari <http://eprints.ipdn.ac.id/12477/>
- Ombudsman Republik Indonesia. (2023). Laporan Tahunan Ombudsman Republik Indonesia Tahun 2023. Jakarta: Ombudsman RI.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., dan Berry, L. L. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: The Free Press.
- Pratama, R. dan Suryono, A. (2021). Kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Administrasi Publik*, 9(2), 123-132.
- Putri, N. dan Yuliani, F. (2022). Analisis kualitas pelayanan publik menggunakan metode SERVQUAL pada Disdukcapil Kota Dumai. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 10(1), 45-56.
- Ratminto dan Winarsih, A. S. (2015). *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sinambela, L. P. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Siregar, M. (2020). Efektivitas pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Utara. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 8(1), 67-78.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.