

**ANALISIS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN PADA DINAS  
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL DI KABUPATEN DAIRI SUMATERA  
UTARA**

**Sarma Ulina Sihotang, Endang Larasati Setianingsih, Dyah Lituhayu**

Departemen Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro

Jalan Prof Soedarto, S. H., Tembalang, Kota Semarang, Kotak Pos 1269

Telepon (024) 7465407, Faksimile (024) 7465405

Laman : [www.fisip.undip.ac.id](http://www.fisip.undip.ac.id) Email : [fisip@undip.ac.id](mailto:fisip@undip.ac.id)

---

---

**ABSTRACT**

*Population administration services involve the management and regulation of population information within a country through data collection and civil registration activities. These services aim to provide data relevant to public interests, development, and government affairs. The Population and Civil Registration Service in Dairi Regency is a governmental organization responsible for administering population services at the regional level. This research seeks to analyze service delivery and identify obstacles faced in providing population administration services at the Dairi Regency Population and Civil Registration Service in North Sumatra. The research employs a descriptive qualitative approach, utilizing data collection methods such as observation, interviews, documentation, and literature review. The analysis utilizes the Servqual theory by Valerie A. Zeithaml, which encompasses tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy dimensions. The findings indicate that population administration services at the Dairi Regency Population and Civil Registration Service generally meet the standards outlined in the Decree (SK) of the Dairi Regency Population and Civil Registration Head Number 011 of 2022. However, challenges persist, particularly in achieving the goal of efficient online services due to low utilization rates of applications by the majority of the population. Moreover, offline services suffer from inadequacies such as insufficient waiting room space and form-filling facilities. Recommendations include intensifying socialization efforts across all societal levels, especially regarding online services, enhancing public awareness of the Jempol (jemput bola) program in Dairi Regency, and implementing rigorous monitoring and supervision of all personnel, particularly those at the TPDK, to ensure continued service quality.*

**Keywords:** *Analysis, Services, Population Administration*

## ABSTRAK

Pelayanan administrasi kependudukan merupakan proses membenahan atau penertiban terkait informasi kependudukan dalam suatu negara melalui kegiatan pendataan penduduk dan pencatatan sipil yang bertujuan sebagai data untuk menyediakan kepentingan publik, pembangunan, dan urusan pemerintahan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi sebagai lembaga pemerintah yang memberikan pelayanan administrasi kependudukan pada tingkat daerah atau kabupaten. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penyelenggaraan pelayanan dan mengidentifikasi kendala pelayanan administrasi kependudukan pada Disdukcapil Kabupaten Dairi Sumatera Utara. Metode penelitian yang digunakan yaitu kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dokumentasi, dan studi kepustakaan. Analisis dalam penelitian ini menggunakan teori servqual dari Valerie A. Zeithaml meliputi dimensi *tangibles*, dimensi *reliability*, dimensi *responsiveness*, dimensi *assurance*, dan dimensi *empathy*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Dukcapil Kabupaten Dairi secara umum sudah berjalan lumayan baik sesuai dengan standar pelayanan yang tertuang dalam Surat Keputusan (SK) Kadis Dukcapil Kabupaten Dairi Nomor 011 Tahun 2022. Pelayanan masih memiliki permasalahan berupa belum tercapainya tujuan pelayanan online untuk meningkatkan pelayanan secara cepat, tepat, efektif, dan efisien. Hal ini dikarenakan sebagian besar masyarakat kurang memanfaatkan pelayanan melalui aplikasi. Pelayanan secara offline juga masih belum sempurna dikarenakan ruang tunggu dan ruang isi formulir yang kurang memadai. Rekomendasi yang dapat dilakukan yaitu meningkatkan sosialisasi kepada seluruh kalangan masyarakat terkait pelayanan administrasi kependudukan khususnya pelayanan secara online, masyarakat Kabupaten Dairi harus lebih peka terhadap program Jempol (jemput bola), dan monitoring atau pengawasan terhadap seluruh petugas khususnya petugas di TPDK untuk memastikan pelayanan terus berjalan.

**Kata Kunci:** Analisis, Pelayanan, Administrasi Kependudukan

## **PENDAHULUAN**

Negara mempunyai kewajiban dalam memberikan sejumlah pelayanan untuk mencukupi hak-hak masyarakat sebagai warga negara berdasarkan UU No 25/2009. Urusan tersebut tidak akan lepas atau menjadi urusan yang wajib dilakukan oleh seluruh tingkat pemerintahan baik pada tingkat nasional, tingkat provinsi, tingkat daerah berupa kota/ kabupaten, kecamatan, maupun tingkat desa. Salah satu pelayanan yang diberikan yaitu pelayanan administrasi kependudukan. Pelayanan administrasi kependudukan merupakan proses pembenahan dan pengaturan terkait informasi kependudukan dalam suatu negara melalui kegiatan pendataan penduduk dan pencatatan sipil sehingga dilakukan manajemen yang bertujuan sebagai informasi untuk menyediakan kepentingan publik, pembangunan, dan urusan pemerintahan. Bagian dari pemerintahan yang bertanggung jawab untuk menyediakan layanan ini adalah dinas kependudukan dan pencatatan sipil di tingkat kota atau kabupaten.

Penyediaan layanan publik pada tingkat kabupaten/kota ditujukan untuk lebih mengintensifkan layanan pemerintah, khususnya pelayanan administrasi kependudukan. Pemerintah kabupaten atau

kota sebagai bagian birokrasi terbentuk untuk melayani dan memenuhi kebutuhan masyarakat yang penuh dinamika sehingga seringkali banyak mengalami masalah dalam peran penyediaan layanan administrasi. Kabupaten Dairi merupakan bagian dari Provinsi Sumatera Utara di tingkat kabupaten yang mana sebagai tingkat pemerintahan daerah pastinya memberikan pelayanan publik khususnya pelayanan administrasi kependudukan. Peningkatan jumlah penduduk di Kabupaten Dairi mendorong pemerintah agar bekerja lebih efektif mengenai administrasi kependudukan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi sebagai sebuah instansi memberikan pelayanan administrasi kependudukan meliputi pembuatan berbagai bentuk dokumen resmi berupa kartu tanda penduduk, kartu identitas anak, kartu keluarga, surat keterangan datang dan pindah bagi warga negara yang sah, serta catatan peristiwa penting kehidupan masyarakat berupa akta meliputi kematian, kelahiran, nikah/ perkawinan, dan perceraian. Pelayanan administrasi kependudukan ini dilakukan melalui offline (luar jaringan) dan online (dalam jaringan). Kondisi peningkatan layanan tersebut sudah terjadi dari tahun-tahun sebelumnya sebagaimana yang terdapat pada portal pemerintahan

(<https://portal.dairikab.go.id/>) pada tanggal 8 Juli 2022. Pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Dairi secara offline dan online pada pelaksanaannya masih mengalami permasalahan. Permasalahan-permasalahan ini terdapat pada bagian internal maupun eksternal instansi tersebut.

Pelayanan offline melalui pelayanan jemput bola masih memiliki kendala dalam ketersediaan alat cetak ktp-el. Berdasarkan hasil rapat kerja dan evaluasi akhir triwulan pertama 2023 ditemukan bahwa permintaan warga terhadap rekam ktp-el disalah satu kecamatan yaitu Kecamatan Sitinjo mengalami peningkatan namun peralatan rekam KTP-el masih terbatas sehingga menghambat pelayanan. Perlengkapan peralatan rekam KTP-el menjadi permohonan dari staf TPDK Kecamatan Sitinjo Tonny Simamora (*sumber: <https://disdukcapil.dairikab.go.id/read/2023-03-dinas-dukcapil-dairi-gelar-rapat-kerja-dan-evaluasi-akhir-triwulan-pertama-2023.html>*).

Permasalahan pencetakan dokumen kependudukan khususnya pada akta kelahiran untuk usia 17 tahun keatas masih jauh dari sasaran atau target Dinas Dukcapil Kabupaten Dairi. Pencatatan kelahiran

berupa cetak akta lahir untuk umur 17 tahun ke atas ditargetkan sebanyak 318.780, namun sampai kurun tutup buku tahun 2022, penerbitan akta kelahiran hanya mencapai 170.676. Selain itu, pencetakan dokumen kependudukan berupa akta perkawinan juga masih jauh dari sasaran atau target Dinas Dukcapil Kabupaten Dairi. Pencatatan pernikahan berupa akta nikah/kawin ditargetkan sebanyak 125.769, namun sampai kurun tutup buku tahun 2022, penerbitan akta perkawinan hanya mencapai 39.511. Kedua permasalahan tersebut diuraikan langsung oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi, Deddy DP Situmorang

(*<https://www.hariansib.com/detail/Marsipature-Hutanabe/Mencapai-75-Persen--Disdukcapil-Dairi-Targetkan-100-Persen-Adminduk-2024-2>*)

Perwujudan sebagai pelayanan administrasi kependudukan yang efektif dan efisien, Pemerintah Kabupaten Dairi kemudian memiliki inovasi baru dengan melakukan pelayanan secara online. Hal ini sesuai dengan amanat dan semangat yang tertuang dalam Perbup Dairi No 31/ 2021 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Online (Daring) di Kabupaten Dairi sehingga pada tanggal 01 Oktober 2020 Dinas Dukcapil Kabupaten

Dairi *launching* perdana atas aplikasi *online* yang bernama PERKEBBAS (Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Online). Aplikasi PERKEBBAS menjadi salah satu alternatif untuk memperluas jangkauan pelayanan. Perluasan jangkauan pelayanan dilakukan dikarenakan letak kantor pelayanan Disdukcapil Kabupaten Dairi kurang strategis. Kabupaten Dairi memiliki geografis yang bergelombang dengan dataran yang sebagian besar berbukit-bukit sehingga sangat mempengaruhi akses masyarakat terhadap pelayanan atau masyarakat sulit mengakses pelayanan dengan langsung datang ke kantor Disdukcapil Kabupaten Dairi. Pernyataan tersebut diuraikan langsung oleh Kepala Dinas Disdukcapil Kabupaten Dairi, Deddy DP Situmorang (<https://www.hariansib.com/detail/Marsipature-Hutanabe/Mencapai-75-Persen--Disdukcapil-Dairi-Targetkan-100-Persen-Adminduk-2024-2>)

Aplikasi PERKEBBAS tampaknya tidak memberikan manfaat besar dalam pemerataan pelayanan. Hal ini dikarenakan hanya terdapat 100 lebih orang yang mengunduh aplikasi perkebbas. Pembaharuan terbaru aplikasi perkebbas dilakukan pada tanggal 14 Desember 2021 dan dibawah naungan tim atau pegawai yang

bertugas di Dinas Dukcapil Kabupaten Dairi. Unduhan aplikasi perkebbas kurang sebanding dengan penerbitan dokumen kependudukan per tahun 2022. Penerbitan dokumen kependudukan tahun 2022 yang dilakukan oleh Dinas Dukcapil Kabupaten Dairi meliputi dokumen keluarga sebanyak 28.828, penerbitan biodata sebanyak 13.454, kartu tanda pengenal (KTP) sebanyak 38.717, kartu identitas anak (KIA) sebanyak 9.158, surat keterangan pindah bagi warga setempat (WNI) sebanyak 101.272, dan surat keterangan datang WNI 17.750. Penggunaan aplikasi yang minim menunjukkan permasalahan berupa masih lebih banyaknya masyarakat yang menggunakan layanan secara offline dibandingkan pelayanan online.

Pelayanan Dinas Dukcapil Kabupaten Dairi secara online tidak hanya sebatas pencetakan dokumen kependudukan namun pelayanan pengaduan masyarakat. Pengaduan pelayanan administrasi kependudukan melalui buku tamu pada Periode Januari sampai September 2023 sebesar 1.878, pengaduan melalui instagram sebesar 3, pengaduan yang dilakukan melalui aplikasi perkebbas sebesar 225, selain itu, pengaduan melalui telepon sebesar 80, dan pengaduan yang cukup besar dilakukan pula melalui whatsapp sebesar 1.558. Pelayanan

pengaduan secara langsung (buku tamu) setiap bulan mengalami peningkatan, selain itu, pengaduan pelayanan melalui WhatsApp bahkan memiliki nilai penggunaan yang lebih tinggi dibandingkan dengan pengaduan pelayanan melalui aplikasi perkebbas. Permasalahan berupa kurang dimanfaatkannya aplikasi perkebbas dalam pengaduan pelayanan administrasi kependudukan oleh masyarakat Kabupaten Dairi kontradiktif atau tidak sejalan dengan arah kebijakan yang ditekankan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi dalam mendorong penyediaan layanan secara online.

Penelitian yang dilakukan memiliki perbedaan dengan penelitian terdahulu terletak pada fokus dan lokus yang dijadikan sasaran karena penelitian ini mencakup pelayanan secara lebih luas di suatu daerah. Fokus penelitian ini berupa pelayanan administrasi kependudukan secara keseluruhan dan lokusnya di Dinas Dukcapil Kabupaten Dairi. Penelitian ini menggunakan dimensi-dimensi untuk meneliti kualitas pelayanan administrasi kependudukan yang sama dengan penelitian-penelitian terdahulu, hanya saja penelitian ini akan menjelaskan secara lebih mendalam sesuai dengan fakta lapangan. Penelitian ini menggunakan teori dari Valerie A. Zeithaml

(1990) berupa dimensi pengukuran kualitas pelayanan yang terdiri dari lima dimensi, yaitu: 1) *Tangibles*: pengukuran kualitas pelayanan dilihat dari sesuatu yang terlihat atau berbentuk fisik; 2) *Reliability*: keandalan dalam menyediakan pelayanan berdasarkan pada prosedur dan standar yang telah ditetapkan; 3) *Responsiveness*: keinginan untuk menyediakan pelayanan yang efektif dan efisien serta responsif terhadap keinginan konsumen; 4) *Assurance*: sikap petugas dalam menimbulkan rasa percaya terhadap produk layanan kepada konsumen; 5) *Empathy*: sikap ketegasan pegawai terhadap konsumen namun tetap memperhatikan kebutuhan konsumen.

## **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian menggunakan tipe pendekatan kualitatif yang bersifat deskriptif, artinya berfokus pada penjelasan yang mendalam mengenai fenomena dalam penelitian melalui pengumpulan data. Pendekatan ini dapat memberikan gambaran yang jelas terkait permasalahan penelitian dan menyajikan setiap data secara sistematis sehingga memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai fokus analisis kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi. Subjek dalam penelitian ditentukan sesuai tujuan penelitian. Tiga subjek yang menjadi sasaran dalam penelitian mencakup Disdukcapil Kabupaten Dairi sebagai aktor atau penyedia layanan administrasi kependudukan, masyarakat Kabupaten Dairi sebagai penerima layanan, dan sumber-sumber pustaka yang digunakan sebagai referensi penelitian. Data penelitian ini berasal dari wawancara narasumber, catatan permasalahan, data penelitian terdahulu, sumber literatur, dan bukti dokumentasi. Analisis hasil penelitian dan interpretasi data dilakukan dalam empat tahapan yaitu reduksi data, penyajian data, analisis data menggunakan aplikasi atlas ti, dan penarikan kesimpulan. Uji kualitas data pada penelitian ini secara lebih khusus menggunakan metode triangulasi sumber melalui wawancara kepada target informan sehingga menghasilkan data yang sama sesuai situasi lapangan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Penelitian ini pada dasarnya bertujuan untuk menganalisis penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan dan mengidentifikasi kendala pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan di

Kabupaten Dairi. Penelitian berfokus pada semua pelayanan administrasi kependudukan mengingat tidak ada satupun dokumen kependudukan yang tidak penting untuk dimiliki oleh masyarakat. Penyajian data menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dokumentasi, dan kajian atau studi pustaka. Hasil penelitian berbentuk uraian jawaban yang diperoleh dari wawancara dengan narasumber pilihan dan analisis data lapangan oleh peneliti.

Wawancara berdasar pada pedoman wawancara/ *interview guide* yang telah disusun sebelum melakukan penelitian atau observasi lapangan. Pedoman ini bertujuan untuk mendapatkan data yang lebih terarah dan terstruktur dari informan. Peneliti juga memberikan tambahan pertanyaan untuk menggali lebih dalam mengenai informasi yang diberikan informan. Pemilihan informan berdasar pada pihak yang memiliki kaitan dengan sasaran penelitian agar mendapatkan informasi secara jelas dan lengkap sesuai kebutuhan peneliti. Hasil wawancara juga didukung data sekunder yang diperoleh dari studi pustaka ataupun dokumentasi peneliti pada saat melakukan observasi.

## **Analisis Pelayanan Administrasi Kependudukan Berdasarkan Dimensi Kualitas Pelayanan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi**

Pelayanan administrasi kependudukan diukur berdasarkan kualitas pelayanan yang diberikan. Kualitas pelayanan publik tepatnya pada pelayanan administrasi kependudukan merupakan penilaian kepada instansi pemerintah seperti Disdukcapil Kabupaten Dairi dalam rangka memastikan pelayanan yang diberikan sesuai dengan peraturan dan diharapkan memberikan kepuasan kepada masyarakat. Analisis pelayanan publik pada pelayanan administrasi kependudukan dapat dilihat dari beberapa indikator dimensi kualitas pelayanan, yaitu:

### **A. Dimensi *Tangible* (Berwujud)**

Dimensi *tangible* berorientasi pada ketampakan fisik atau dapat dinilai berdasarkan kasat mata. Masyarakat dapat menilai pelayanan dari lingkungan fisik penyedia layanan berupa ruangan pelayanan yang nyaman dan bersih, toilet pelayanan, dan fasilitas fisik lainnya. Fasilitas fisik pada kantor pelayanan Dinas Dukcapil Kabupaten Dairi sudah memadai namun secara kuantitas masih terkendala. Hal ini dikarenakan

ketersediaan kursi ruang tunggu hanya sebanyak 15 buah dan ruang isi formulir sebanyak 16 buah sehingga pada saat kondisi tertentu masih ada masyarakat yang tidak mendapatkan tempat duduk. Selain itu, fasilitas fisik berupa alat bantu pelayanan seperti alat cetak dan alat rekam e-ktp masih belum sepenuhnya dimiliki oleh setiap TPDK yang berada di tingkat kecamatan.

### **Ruang Tunggu dan Tempat Pengisian Formulir di Kantor Dinas Dukcapil Kabupaten Dairi**



Penilaian berdasarkan dimensi *tangible* juga tidak hanya melalui ketampakan fisik sarana dan prasarana, namun juga penampilan petugas atau pegawai. Penampilan petugas dilihat dari segi kesiapan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat (*ready for use*) berupa kesiapan pengetahuan dan penampilan fisik atau kerapihan petugas. Kedisiplinan petugas di Dinas Dukcapil Kabupaten Dairi telah sesuai arahan kepala dinas. Kepala dinas setiap pagi melakukan apel pagi sebagai

wadah dalam membentuk karakter semua petugas. Dinas Dukcapil Kabupaten Dairi setiap bulannya melakukan penilaian terkait kedisiplinan petugas dan memberikan penghargaan kepada petugas yang disiplin.

### **Kegiatan Apel Pagi dan Pemberian Penghargaan Petugas Dinas Dukcapil Kabupaten Dairi**



### **B. Dimensi *Reliability* (Kehandalan)**

Dimensi *reliability*/ realibilitas atau keandalan berorientasi pada proses pelayanan yang diberikan sesuai perjanjian. Pemberian pelayanan secara metode dan struktur diberlakukan kepada siapa saja dan kapan saja sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan. Penilaian berdasarkan dimensi *reliability* dapat melalui sikap petugas yang menjunjung nilai-nilai keadilan. Realibilitas petugas tampak dari kecermatan dalam memberikan pelayanan. Pelayanan Dinas Dukcapil Kabupaten Dairi berkaitan dengan administrasi kependudukan sehingga sarat pada dokumen-dokumen yang banyak sehingga harus diproses secara detail. Dinas

Dukcapil Kabupaten Dairi selalu melakukan evaluasi untuk memberikan arahan agar petugas teliti dan cermat dalam melakukan pelayanan dikarenakan menyangkut dokumen penting. Selain itu, petugas ditempatkan sesuai dengan keahlian dan pengalaman agar meminimalisir kesalahan. Pelayanan yang diberikan memang tidak lepas dari *human eror*, akan tetapi petugas selalu memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk melakukan pengecekan kebenaran dokumen yang sudah jadi.

Dimensi *reliability* dapat dilihat dari kejelasan standar prosedur pelayanan. Pelayanan berlandaskan standar pelayanan secara umum bertujuan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Adanya standar prosedur pelayanan yang jelas menjadi panduan bagi petugas dalam memberikan pelayanan. Standar prosedur pelayanan di Dinas Dukcapil Kabupaten Dairi sudah ditempelkan pada papan standar pelayanan yang ada di depan kantor. Masyarakat dapat membaca sendiri mengenai standar prosedur pelayanan sehingga pelayanan cepat selesai. Kehandalan lainnya terkait kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu pelayanan sudah sesuai harapan masyarakat. Petugas di Dinas Dukcapil Kabupaten Dairi ditempatkan sesuai dengan keahlian, selain

itu petugas juga sudah memiliki pengalaman cukup lama sehingga sudah terbiasa dalam menangani pelayanan.

### **C. Dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan)**

Dimensi *responsiveness* atau ketanggapan berorientasi pada kemampuan petugas dalam merespon kebutuhan masyarakat ketika proses pemberian pelayanan dan tindakan untuk mewujudkan waktu pelayanan sesuai kemauan masyarakat. Petugas dituntut harus mampu mengetahui antara kemauan masyarakat dengan kenyataan yang harus diberikan. Respon petugas Disdukcapil Kabupaten Dairi dalam memberikan pelayanan cukup cepat, hanya saja jika terdapat kendala jaringan maka petugas merespon sedikit lama. Kondisi masyarakat yang sulit untuk diatur memang menjadi permasalahan bagi petugas. Petugas sering kali mengabaikan masyarakat yang sulit diatur sehingga masyarakat menganggap seakan-akan tidak diarahkan. Permasalahan mengenai masyarakat yang merasa tidak diarahkan terjadi karena ketidak sabaran dalam menunggu padahal pelayanan harus diberikan sesuai antrian.

Tindakan petugas dalam menyediakan pelayanan admin di Dinas Dukcapil Kabupaten Dairi menjadi bahan penilaian bagi masyarakat. Pelayanan

administrasi kependudukan yang diberikan oleh Dinas Dukcapil Kabupaten Dairi masih belum sempurna. Pelayanan pada kantor utama memang sudah mendapatkan nilai baik atau lampu hijau dari ombudsman, namun dalam hal peningkatan pelayanan yaitu menjangkau semua masyarakat masih belum terwujud. Langkah yang dilakukan berupa kerja sama dengan TPKD tampaknya tidak didukung secara penuh padahal TPKD menjadi langkah yang baik karena ada perpanjangan tangan di setiap kecamatan. Permasalahannya, kecamatan-kecamatan yang letaknya tergolong jauh dengan kantor utama tidak memiliki alat bantu yang lengkap sehingga sulit memberikan pelayanan secara optimal.

### **D. Dimensi *Assurance* (Jaminan)**

Dimensi *assurance* atau jaminan berorientasi pada tindakan petugas dalam memberikan rasa percaya terhadap pelayanan yang diterima oleh masyarakat. Dimensi assurance terdiri dalam beberapa komponen seperti komunikasi, kredibilitas, sopan santun, dan kompetensi. Kepastian waktu menjadi tolok ukur dalam dimensi assurance. Hal ini dikarenakan kepastian waktu merupakan tindakan petugas dalam memberikan jaminan waktu pelayanan untuk menumbuhkan rasa percaya masyarakat.

Petugas Disdukcapil Kabupaten Dairi sebenarnya sudah mewujudkan waktu pelayanan yang sesuai dengan surat keputusan bahkan sangat cepat dari ketentuan yang ada. Waktu penyelesaian pelayanan sesuai SK Kadis Disdukcapil Kab Dairi nomor 011/2022 yaitu selama jam kerja. Pelayanan administrasi kependudukan yang diberikan oleh Dinas Dukcapil Kabupaten Dairi dipastikan selesai paling lama satu jam, namun tidak berlaku pada pelayanan E-KTP yang cukup memakan waktu lebih lama sekitar 2-3 jam.

Rasa percaya masyarakat dapat tumbuh dari rasa aman akan data-data dan biaya pelayanan yang gratis. Masyarakat sudah percaya terkait keamanan data-data yang diberikan kepada Dinas Dukcapil Kabupaten Dairi. Rasa percaya tersebut timbul dari dalam diri masyarakat sendiri karena pertimbangan pelayanan yang diberikan petugas. Masyarakat menganggap bahwa data atau berkas pentingnya tidak mungkin digunakan untuk hal yang aneh atau melanggar mengingat dinas dukcapil merupakan salah satu lembaga sah Republik Indonesia. Pelayanan yang diberikan juga sudah bersifat gratis dan dirasakan oleh masyarakat. Masyarakat sudah mengetahui bahwa pelayanan publik tidak membutuhkan biaya. Petugas memang seringkali

disodorkan uang oleh masyarakat namun petugas selalu berusaha untuk menolak. Permasalahan mengenai pelayanan yang berbayar diketahui di luar dari kendali Disdukcapil Kabupaten Dairi karena masih adanya calo dari kantor desa.

### **E. Dimensi *Empathy* (Empati)**

Dimensi *empathy* atau empati berorientasi pada sikap yang diberikan petugas dalam melayani, misalnya perhatian tulus dan bersifat pribadi. Perhatian ini berupa kemampuan dalam memahami keinginan dari masyarakat secara spesifik. Penilaian berdasarkan dimensi *empathy* tidak hanya dapat dilihat dari petugas yang memahami masyarakat namun juga berkaitan dengan masyarakat yang mudah dalam membangun komunikasi terhadap petugas. Salah satu bentuk dari loyalitas petugas publik dalam melayani yaitu mendahulukan kebutuhan masyarakat. Petugas Disdukcapil Kabupaten Dairi telah diikat oleh standar operasional pelayanan. Salah satu bagian penting dari standar pelayanan yaitu jam pelayanan. Petugas akan selalu mendahulukan kepentingan masyarakat selama jam pelayanan masih aktif. Selain itu, petugas yang melayani masyarakat dengan ramah dan sopan dapat menciptakan hubungan baik antara kedua pihak.

Hubungan baik antara petugas dengan masyarakat menimbulkan kepercayaan sehingga membuat masyarakat menggunakan pelayanan dan dapat berbagi pengalaman positif kepada orang lain. Petugas Dinas Dukcapil Kabupaten Dairi memberikan pelayanan sesuai etika pelayanan. Etika pelayanan tersebut dikenal dengan Dukcapil Menyapa. Dukcapil Menyapa dijadikan landasan oleh petugas dalam memberikan pelayanan meliputi Senyum, Sapa, Salam, dan Santun.

### **Papan Dukcapil Menyapa di Kantor Dinas Dukcapil Kabupaten Dairi**



Bentuk empati dapat dilihat dari pemberian pelayanan secara adil. Pelayanan adil yang dimaksud bukan berarti pelayanan yang sama rata namun pelayanan sesuai dengan kebutuhan. Hal ini dikarenakan dalam pelayanan publik terdapat pelayanan

khusus. Pelayanan khusus ditujukan kepada masyarakat tertentu atau sering disebut sebagai kelompok rentan. Pelayanan yang diberikan oleh Dinas Dukcapil Kabupaten Dairi sesuai nomor antrian. Pelayanan khusus bagi kelompok rentan didukung dengan adanya kursi roda sebagai alat bantu dalam mengakses pelayanan dan loket disabilitas untuk menghindari antrian masyarakat pada umumnya. Petugas juga selalu berusaha membangun hubungan baik dengan masyarakat melalui komunikasi. Komunikasi dilakukan menggunakan bahasa sederhana yang mudah untuk dipahami namun tetap sopan dan santun.

### **Kendala Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi**

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi sudah berusaha maksimal dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan namun masih mengalami beberapa kendala. Kendala dalam pelayanan timbul dari internal maupun eksternal, berupa:

#### **A. Anggaran Fasilitas Fisik TPKD yang Belum Cukup**

Fasilitas fisik sebagai penunjang pelayanan digunakan untuk memaksimalkan

pelayanan yang diberikan. Produk pelayanan Dinas Dukcapil Kabupaten Dairi berupa dokumen kependudukan sangat memerlukan alat bantu pelayanan seperti alat rekam e-ktp, alat cetak e-ktp, komputer, printer, dan sebagainya. Kendala pelayanan yang ada di TPDK (Tempat Pelayanan Dokumen Kependudukan) kecamatan-kecamatan Kabupaten Dairi yaitu masih belum lengkapnya alat-alat bantu pelayanan dikarenakan anggaran yang tidak mencukupi. Anggaran Dinas Dukcapil Kabupaten Dairi tahun 2023 belum dialokasikan pada penyediaan fasilitas atau alat bantu di TPDK. Alokasi anggaran direalisasikan pada program rutin Dinas Dukcapil Kabupaten Dairi.

### **B. Pemeliharaan pelayanan online (Aplikasi PERKEBBAS) yang Lama**

Pelayanan berbasis aplikasi tentunya membutuhkan yang namanya pemeliharaan atau *maintenance*. Pemeliharaan aplikasi perkebbas dilakukan oleh petugas Dinas Dukcapil Kabupaten Dairi. Petugas dibagi kedalam setiap bagian misalnya *back up* data, *programmer*, dan sebagainya. Kendala terkait pemeliharaan pelayanan online yaitu jangka waktu pemeliharaan aplikasi yang lama. Pemeliharaan aplikasi perkebbas kurang lebih enam bulan masih belum

terselesaikan. Hal ini tentunya akan berdampak pada akses masyarakat ke aplikasi.

### **C. Aksesibilitas Pelayanan Secara Online (Aplikasi Perkebbas)**

Aksesibilitas pelayanan secara online memang sangat perlu diperhatikan agar tercapai tujuan dari pelayanan online. Aksesibilitas pelayanan secara online di Dinas Dukcapil Kabupaten Dairi masih memiliki kendala baik yang berasal dari pihak internal maupun pihak eksternal. Kendala internal pelayanan online yaitu sosialisasi mengenai aplikasi perkebbas yang tidak menjangkau seluruh kalangan masyarakat sehingga banyak masyarakat tidak tau mengenai pelayanan online dan bingung menggunakan aplikasi karena tidak mengerti alur pengurusannya. Kendala eksternal atau dari masyarakat sendiri berupa masalah memori pada smartphone miliknya tidak mencukupi atau penyimpanan penuh, selain itu, letak rumah yang sulit mendapatkan jaringan bagus sehingga masyarakat memilih datang ke kantor agar pengurusan dokumennya lebih cepat.

### **D. Petugas Kurang Responsif terhadap Keluhan Masyarakat Secara Online**

Media keluhan menjadi bagian pelayanan yang harus disediakan oleh suatu

instansi. Keluhan masyarakat Kabupaten Dairi mengenai pelayanan administrasi kependudukan dapat disampaikan melalui offline dan online. Sumber pengaduan offline dapat dilakukan secara langsung ke kantor melalui buku tamu dan kotak pengaduan. Pengaduan online dapat dilakukan melalui aplikasi perkebbas, sosial media berupa instagram, whatsapp, dan telegram serta telepon. Penyampaian keluhan secara offline menjadi pilihan dikarenakan lebih mendapatkan jawaban yang jelas dibanding secara online. Hal ini dikarenakan pembalasan secara online dilakukan selama jam kerja sehingga bisa saja mendapat respon lebih dari satu jam, selain itu petugas yang bertanggung jawab pada media online hanya ada dua orang sehingga kurang responsif.

## **KESIMPULAN**

Pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Dukcapil Kabupaten Dairi secara umum sudah berjalan cukup baik sesuai dengan standar pelayanan yang tertuang dalam Surat Keputusan (SK) Kadis Dukcapil Kabupaten Dairi No 011/ 2022. Analisis pelayanan di Dinas Dukcapil Kabupaten Dairi menggunakan dimensi kualitas pelayanan publik berupa:

1) Dimensi *tangibles* diukur dari yang berbentuk fisik atau dapat terlihat. Berdasarkan hasil penelitian, sarana dan prasarana pada kantor pelayanan Dinas Dukcapil Kabupaten Dairi sudah mumpuni namun di TPDK masih belum mumpuni dikarenakan belum lengkapnya alat bantu pelayanan. Ketersediaan alat bantu di TPDK terkendala karena kurangnya anggaran untuk dialokasi pada pembelian alat rekam e-ktip dan alat cetak e-ktip di beberapa kecamatan. Indikator mengenai kedisiplinan petugas sudah sesuai arahan kepala dinas.

2) Dimensi *reliability* terkait keandalan atau kemampuan petugas memberikan pelayanan sesuai prosedur. Berdasarkan hasil penelitian, petugas sudah cermat atau teliti dalam memberikan pelayanan. Pelayanan diberikan sesuai dengan standar prosedur. Selain itu, petugas juga sudah mahir dalam menggunakan alat bantu pelayanan. Kendala terkait kehandalan petugas yaitu dalam melakukan pemeliharaan aplikasi. Pemeliharaan aplikasi perkebbas dilakukan dengan jangka waktu yang lama sehingga masyarakat tidak dapat menggunakan pelayanan online karena aplikasi tidak muncul di *play store*.

3) Dimensi *responsiveness* berkaitan dengan keinginan atau kesanggupan petugas dalam

menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat. Respon petugas secara offline sudah cukup cepat namun respon melalui pelayanan online atau aplikasi perkebbas masih lama. Indikator mengenai pelayanan administrasi kependudukan di kantor utama sudah mendapat lampu hijau dari ombudsman namun pelayanan secara online masih kurang dimanfaatkan. Selain itu, rendahnya penggunaan layanan perkebbas dikarenakan sosialisasi yang belum menjangkau seluruh kalangan masyarakat sehingga masyarakat tidak tau mengenai layanan online dan penggunaan perkebbas.

4) Dimensi *assurance* merupakan sikap pegawai dalam memberikan jaminan kepada masyarakat untuk menimbulkan kepercayaan terhadap pelayanan yang diberikan. Jaminan berupa kepastian waktu pelayanan sudah sesuai ketetapan SK Kadis Disdukcapil Kab Dairi nomor 011 tahun 2022. Selain itu, jaminan terkait legalitas sudah timbul dari diri masyarakat sendiri dan biaya pelayanan sudah diberitahukan secara gratis.

5) Dimensi *empathy* berkaitan dengan sikap ketegasan petugas dalam memberikan pelayanan namun tetap memperhatikan kebutuhan masyarakat. Dimensi empati dilihat dari beberapa bagian meliputi: 1) sikap mendahulukan masyarakat yang sudah

sesuai standar operasional pelayanan; 2) sikap keramahan dan kesopanan petugas yang sudah sesuai dengan etika pelayanan; 3) pemberian pelayanan secara adil sudah sesuai nomor antrian; dan 4) komunikasi yang dibangun petugas dilakukan dengan menggunakan kata-kata sederhana, sopan, serta santun.

## **SARAN**

Adapun saran yang direkomendasi oleh penulis sebagai masukan yaitu sebagai berikut:

1) Petugas Dinas Dukcapil Kabupaten Dairi harus lebih meningkatkan sosialisasi kepada seluruh kalangan masyarakat terkait pelayanan administrasi kependudukan khususnya secara online. Sosialisasi ini bertujuan untuk memperkenalkan pelayanan online melalui aplikasi perkebbas pada masyarakat sehingga tujuan pelayanan secara cepat dapat terpenuhi.

2) Masyarakat Kabupaten Dairi harus lebih peka terhadap program jempol (jemput bola). Pelayanan ini dapat dimanfaatkan oleh masyarakat yang berlokasi di kecamatan jauh dengan kantor atau sulit menjangkau pelayanan dan masyarakat yang terkendala secara jaringan maupun sarana pendukung

untuk mengakses pelayanan online (aplikasi perkebbas).

3) Dinas Dukcapil Kabupaten Dairi dapat meningkatkan alokasi anggaran untuk pemenuhan alat bantu seperti alat rekam e-ktp dan alat cetak e-ktp di TPDK yang belum lengkap.

4) Penambahan petugas Dinas Dukcapil Kabupaten Dairi pada bagian pelayanan online khususnya penanganan keluhan masyarakat. Hal ini bertujuan untuk mempercepat respon terhadap keluhan masyarakat melalui media online atau aplikasi perkebbas.

## DAFTAR PUSTAKA

Andriani, R., & Saharuddin, E. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Desa Samili. *The Journalish : Social and Government*, Volume 2 N(6), 81–88. <http://thejournalish.com/ojs/index.php/thejournalish/index>

Anggara, S. (2016). *Ilmu Administrasi Negara (Kajian Konsep, Teori, dan Fakta dalam Upaya Menciptakan Good Governance)*. Bandung: Pustaka setia

Badan Pusat Statistik. Jumlah Penduduk Pertengahan Tahun (Ribu Jiwa), 2020-2022. Diakses pada 03 Mei 2023, dari <https://www.bps.go.id/indicator/12/1>

975/1/jumlah-penduduk-pertengahan-tahun.html

Dairi, P. K. (2022). DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT ( SKM ) TAHUN 2022.

Disdukcapil Kab.Dairi. (2023, 25 Maret). Dinas Dukcapil Dairi Gelar Rapat Kerja dan Evaluasi Akhir Triwulan Pertama 2023. Diakses pada 03 Mei 2023, dari <https://disdukcapil.dairikab.go.id/read/2023-03-dinas-dukcapil-dairi-gelar-rapat-kerja-dan-evaluasi-akhir-triwulan-pertama-2023.html>

Keban, Y. T. (2014). *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik (Konsep, Teori, dan Isu)*. Edisi Ketiga. Yogyakarta: Gava Media

Pamungkas, L. D., & Fitriati, R. (2019). Best Practice Pelayanan Administrasi Kependudukan Kabupaten Kudus. *Dialogue : Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 1(2), 26–39. <https://doi.org/10.14710/dialogue.v1i2.6611>

Pasolong, H. (2017). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta

Ratnasari, R., & Junaiedi, A. (2020). ANALISIS PELAYANAN PEGAWAI DALAM MENINGKATKAN KOTA BANDAR LAMPUNG. 03(01), 49–62.

Rustiana, D. dan S. R. (2022). *Jurnal Ilmu Kompuer, Ekonomi dan Manajemen*. 2(2), 1569–1589.

Sangkala. (2012). *Dimensi-Dimensi Manajemen Publik*. Yogyakarta: Yogyakarta Ombak

- Santosa, P. (2008). *Administrasi Publik (Teori dan Aplikasi Good Governance)*. Bandung: Refika Aditama
- Sinambela, L. P. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan, dan Implementasi)*. Jakarta: Bumi Aksara
- Soraya, T. (2019). Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Online di Kabupaten Pati. *Astuti, Puji*, 1–10. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jpgs/article/viewFile/25018/22273>
- Sugandi, Y. S. (2011). *Administrasi Publik (Konsep dan Perkembangan Ilmu di Indonesia)*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Suprihanto, D. (2022). Tahun 2022. *Popo*, 1(2), 1–5.
- Wijaya, A. F & Danar, O. R. (2013). *Manajemen Publik (Teori dan Praktik)*. Malang: University of Brawijaya
- Sugandi, Y. S. (2011). *Administrasi Publik (Konsep dan Perkembangan Ilmu di Indonesia)*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Keban, Y. T. (2014). *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik (Konsep, Teori, dan Isu)*. Yogyakarta: Gava Media
- Pasolong, H. (2010). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Wijaya & Danar. (2013). *Manajemen Publik (Teori dan Praktik)*. Malang: University of Brawijaya Press
- Sangkala. (2012). *Dimensi-Dimensi Manajemen Publik*. Yogyakarta: Yogyakarta Ombak
- Anggara. S. (2016). *Ilmu Administrasi Negara (Kajian Konsep, Teori, dan Fakta dalam Upaya Menciptakan Good Governance)*. Bandung: CV Pustaka Setia
- Pasolong. H. (2017). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Santosa. P. (2008). *Administrasi Publik (Teori dan Aplikasi Good Governance)*. Bandung: Refika Aditama
- Sinambela. L. P. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan, dan Implementasi)*. Jakarta: Bumi Aksara