



Reformasi Pelayanan Publik Sebuah Keharusan (Studi Penelitian pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Timor Tengah Utara)

Hendrikus Hironimus Botha^{1*}, Yohanes Imanuel Naif²,
Pionisius Minggu³

^{1,2,3} Universitas Timor, Nusa Tenggara Timur

*Corresponding author: hendrabotha@gmail.com

Abstract

This paper discusses the importance of a public administration reform in the aspect of public service. Public administration reform related to aspects of public service is a must considering that the better public services provided by the government for the people reflect the government's attention to the needs of the community. Public service reform should be carried out continuously and follow changes and developments in community needs and the existing environmental situation. This paper is intended to explain the implementation of public service reform at the North Central Timor District Population and Civil Registry Service. The research method used is a qualitative method and the theoretical reference is the dimension of public service according to Parasurahman. The novelty of this paper lies in the theory used, namely the author analyzes public services by using all dimensions of public service put forward by Parasurahman to provide a thorough analysis of the object of research. The results of the research findings show that public service reform has been implemented, including through the use of new service buildings, recruitment of Human Resources, implementation of a Centralized Administrative Information System and implementation of the 'personal selling' service mechanism. Based on these findings, there is one service mechanism which is an innovation from the Population and Civil Registry Service, namely the 'personal selling' service which has had a significant impact on the realization of quality public services.

Keywords: *Public Administration Reform; Public Service; Population and Civil Registration Agency*

Received October 10, 2023

Revised April 07, 2024

Published Mei 28, 2024



This is an open access article distributed under the Creative Commons 4.0 Attribution License, which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited. ©2018 by author.

Pendahuluan

Reformasi administrasi publik merupakan salah satu kajian administrasi yang menarik dan selalu menjadi tema dalam setiap sesi diskusi ilmiah di kalangan politisi, akademisi, dan masyarakat sipil. Secara teoritis, munculnya fenomena tersebut disebabkan oleh adanya pergeseran perkembangan Administrasi Publik ilmu yang beralih dari pendekatan *Normative Science* ke pendekatan *Behavioral Ecologys* (Kadarisman Muh et al., 2021). Secara empiris disebutkan bahwa gejala pembangunan masyarakat akibat globalisasi, telah memaksa banyak pihak, khususnya birokrasi pemerintahan, untuk merevisi/memperbaiki dan mencari alternatif mengenai sistem administrasi yang sesuai dengan perkembangan zaman dan kehidupan masyarakat (Kadarisman Muh et al., 2021). Oleh karena itu, dalam pemerintahan modern, pemerintah perlu didekatkan kepada masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikannya menjadi semakin baik (*the closer the government, the better it services*) (Haning, 2018).

Selain itu reformasi administrasi publik juga merupakan “*the golden way*” untuk mengatasi carut marut maupun ketidakkonsistennya sebuah struktur, birokrasi dan kebijakan publik yang berimbas pada buruknya layanan publik kepada masyarakat/warga negara sebagai sasaran

utamanya. Kadarisman dalam tulisannya menegaskan bahwa dalam setiap perubahan yang terjadi, hal ini tidak selalu menjanjikan keberhasilan, namun tidak ada suatu keberhasilan pun yang tidak diawali dengan perubahan (Kadarisman Muh et al., 2021). Layanan publik yang seharusnya bersifat transparan, akuntabel, dan sesuai dengan tata kelola sebuah layanan publik berdasarkan pada dimensi-dimensi pelayanan publik malah diabaikan dan dipandang sebagai sebuah persoalan yang tidak urgen. Sehingga tidak jarang ditemukan adanya penyimpangan dan pengabaian dimensi-dimensi dari pelayanan publik tersebut yang berujung pada pengabaian kebutuhan masyarakat akan pelayanan yang berkualitas. Dalam Reformasi Administrasi Publik tersebut, terdapat usaha yang dilakukan dengan sadar dan terencana untuk mengubah struktur dan prosedur birokrasi baik aspek reorganisasi kelembagaan, sikap, maupun perilaku birokrat, juga efektivitas organisasi dari aspek program yang meningkat, sehingga dapat diciptakan kepemimpinan dan administrasi publik yang sehat dan terciptanya tujuan pembangunan nasional (Kadarisman Muh et al., 2021).

Ada beberapa penelitian terdahulu yang digunakan untuk melihat kebaruan tulisan ini, antara lain penelitian yang dilakukan oleh Setiadi (2022), Hamzah (2021) dan Tauhid (2022). Ketiga penelitian terdahulu yang telah dilakukan mempunyai fokus penelitian yang berbeda dengan penelitian yang dilakukan penulis. Fokus penelitian yang dilakukan Setiadi adalah pada penguatan peraturan dan kebijakan pemerintah; penerapan *e-government* dan *e-governance* yang dapat mendorong keterbukaan dan transparansi publik serta kerjasama antar pemerintah (Setiadi, 2022), selanjutnya fokus penelitian yang dilakukan oleh Hamzah pada beberapa indikator pelayanan antara lain prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, serta kompetensi penyedia layanan (Hamzah, 2021). Kemudian fokus penelitian yang dilakukan Tauhid berfokus pada pengukuran penilaian reformasi pelayanan publik meliputi bentuk pelayanan, respon pelayanan, kualitas pelayanan sesuai SOP, dan akuntabilitas pelaksanaan tugas (Tauhid et al., 2022). Sedangkan fokus penelitian yang digunakan penulis didasarkan pada sepuluh indikator kualitas pelayanan menurut Parasuraman (Parasuraman, 1985), antara lain *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Competence*, *Access*, *Courtesy*, *Communication*, *Credibility*, *Security*, dan *Understanding Customer*.

Merujuk pada observasi awal yang dilakukan ditemukan beberapa permasalahan yang menjadi dasar pertimbangan bagi penulis untuk melakukan kajian secara mendalam untuk mengetahui seberapa penting reformasi pelayanan publik yang diwujudkan dalam pelaksanaan tugas dan tanggungjawab pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Timor Tengah Utara. Permasalahan tersebut antara lain masih terdapat masyarakat Timor Tengah Utara yang belum memiliki Kartu Tanda Penduduk-Elektronik. Hal ini sebagaimana diberitakan dalam portal berita online bahwa dari 190.000 ribu lebih warga yang wajib memiliki KTP, masih terdapat 16.000 ribu lebih warga yang belum memiliki KTP (Besie, 2023). Permasalahan lainnya adalah Ombudsman NTT masih menerima keluhan yang disampaikan oleh masyarakat pengguna layanan terkait dengan pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten TTU dalam proses pembuatan E-KTP (Lewokeda, 2022). Beberapa permasalahan ini tentunya mengindikasikan bahwa perlunya reformasi pelayanan publik yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sehingga dapat mengurai dan menyelesaikan berbagai persoalan tersebut.

Kajian Teori

Reformasi Administrasi

Pemilihan Umum merupakan suatu proses untuk memilih orang-orang yang akan menduduki kursi pemerintahan. Pemilihan umum ini diadakan untuk mewujudkan negara yang demokrasi dimanapada pemimpinnya dipilih berdasarkan suara mayoritas terbanyak. Menurut Ali Moertopo, pemilihan umum adalah sarana yang tersedia bagi rakyat untuk menjalankan kedaulatannya dan merupakan lembaga demokrasi. Ia menyatakan secara teoritis pemilihan umum dianggap merupakan tahapan paling awal dari berbagai rangkaian kehidupan ketatanegaraan yang demokratis, sehingga pemilu merupakan motor penggerak mekanisme sistem politik demokrasi (B. Hestu Cipto Handoyo, 2009) Administrasi secara sederhana

diartikan sebagai proses pembenahan paradigma dan sistem administrasi publik (Abidin, 2006). Konsep administrasi publik mempunyai cakupan yang luas, oleh karena itu reformasi administrasi publik diartikan sebagai upaya sadar dan terencana untuk mengubah struktur dan prosedur birokrasi (aspek organisasi kelembagaan, sikap, dan perilaku birokrat / aspek perilaku atau kinerja), meningkatkan efektivitas organisasi (aspek pemrograman) guna terciptanya penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan tujuan pembangunan nasional (Zauhar, 2007). Menurut Rasyd, reformasi administrasi merupakan upaya untuk memperbaiki berbagai kelemahan yang ada pada penyelenggaraan negara, yang dalam batas tertentu dinilai belum berhasil atau belum maksimal dalam menjalankan tiga fungsi pokok penyelenggaraan negara, yaitu: fungsi pelayanan, fungsi pemberdayaan, dan fungsi pembangunan serta menitikberatkan pada upaya perbaikan sistem manajemen dan birokrasi (Kadarisman Muh et al., 2021).

Kelangsungan hidup suatu negara tidak akan lepas dari suatu tindakan perubahan. Kebijakan dan sistem yang berlaku di suatu negara tidak bersifat mutlak. Perubahan kebijakan dan sistem harus dilakukan agar proses pencapaian tujuan berjalan maksimal. Reformasi merupakan solusi mendesak untuk mengatasi kegagalan atau ketidakefektifan suatu keputusan kebijakan dan sistem yang diterapkan. Reformasi juga merupakan upaya adaptasi terhadap segala bentuk perubahan ilmu pengetahuan dan teknologi. Reformasi diartikan sebagai suatu proses perubahan dari kondisi lama ke kondisi baru yang diinginkan (Abidin, 2006). Hal ini menandakan adanya perbedaan yang terlihat dan dirasakan ketika reformasi dilakukan. Dimaknai juga sebagai suatu gerakan untuk mengubah bentuk dan perilaku suatu tatanan karena tatanan tersebut sudah tidak disukai lagi atau tidak sesuai dengan kebutuhan zaman baik karena tidak efisien, tidak bersih, tidak demokratis dan lain sebagainya (Wibawa, 2005).

Ketika membahas konsep perubahan, maka itu berarti bahwa pembahasan mengarah pada perubahan pada setiap aspek kehidupan termasuk aspek pelayanan publik. Hal ini penting mengingat adanya keinginan bersama baik masyarakat maupun pemerintah untuk menciptakan pelayanan publik yang berkualitas. Banyak tindakan yang telah dilakukan yang dapat dikategorikan sebagai reformasi administrasi publik. Salah satunya, sebagaimana ditekankan pada paragraf sebelumnya, adalah perubahan yang dilakukan pada aspek pelayanan publik. Perubahan tersebut harus dipayungi dengan semangat pelayanan yang mengedepankan kepentingan, aspirasi dan kebutuhan masyarakat yang dilayani. Tidak dapat dipungkiri bahwa kualitas pelayanan publik seringkali mendapat keluhan dari masyarakat. Oleh karena itu, reformasi administrasi pada aspek pelayanan publik selalu digalakkan. Fakta tersebut menunjukkan bahwa pelayanan publik merupakan aspek yang harus mendapat perhatian ekstra dari pemerintah dan aparat penyedia layanan karena terpenuhinya kebutuhan masyarakat terkait dengan pelayanan publik akan memberikan dampak yang signifikan terhadap peningkatan kesejahteraan masyarakat.

Reformasi administrasi menekankan pentingnya mentransformasikan nilai-nilai baru dalam birokrasi, agar birokrasi pemerintah dapat berkinerja baik dalam penyelenggaraan pemerintahan pusat dan daerah dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas, sebagai syarat terciptanya kepuasan pelanggan atas segala jenis pelayanan yang diterima masyarakat. Di bidang pelayanan publik, berbagai penelitian menemukan bahwa setidaknya ada tiga permasalahan penting yang perlu diatasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik pasca berlakunya peraturan otonomi daerah, yaitu besarnya diskriminasi pelayanan, belum terjaminnya kepastian pelayanan, dan rendahnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan public (Suryanegara, 2019).

Pelayanan Publik

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengartikan pengertian pelayanan publik sebagai suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Penetapan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada dasarnya merupakan suatu bentuk perwujudan kepastian hukum bagi terlaksananya pelayanan publik yang berkualitas. Kepastian hukum ini akan dapat menuntun para aparatur penyedia dan pemberi layanan untuk menjalankan tugas

pokok dan fungsinya sesuai dengan apa yang telah ditetapkan. Selanjutnya bagi masyarakat sebagai pihak yang dilayani Undang Undang ini memberikan gambaran tentang bagaimana seharusnya pelayanan itu terwujud dan bagaimana seharusnya mereka dilayani (Botha, 2020).

Selain itu, Mulyadi juga mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah penyelenggaraan pelayanan terhadap kebutuhan orang atau komunitas yang mempunyai kepentingan terhadap organisasi sesuai dengan aturan pokok dan prosedur yang telah ditentukan (Mulyadi, 2015). Sedangkan Sinambela sebagaimana dikutip Tauhid dkk., (2022) dalam penelitiannya menyatakan bahwa pelayanan publik diartikan sebagai pemberian pelayanan (*servicing*) kebutuhan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan terhadap organisasi tertentu sesuai dengan kaidah pokok dan prosedur yang telah ditentukan.

Menurut Lonsdale, pengertian pelayanan publik adalah segala sesuatu yang disediakan oleh pemerintah atau swasta karena pada umumnya masyarakat tidak dapat memenuhi kebutuhannya sendiri, kecuali secara kolektif guna memenuhi kesejahteraan sosial seluruh masyarakat (Mulyadi, 2015). Berdasarkan berbagai definisi di atas, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah dan swasta (yang dilimpahkan oleh pemerintah) dalam memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang dan jasa yang tidak dapat dipenuhi secara sendiri-sendiri. Penyelenggaraan pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah dilakukan dengan tujuan untuk mencegah penyalahgunaan. Pemerintah sebagai penyedia harus berperilaku profesional dalam menjalankan fungsinya sebagai penyedia pelayanan publik (Wakhid et al., 2021). Jika dicermati dari konsep reformasi dan pelayanan publik yang telah diuraikan di atas, maka upaya mewujudkan perubahan signifikan pada aspek pelayanan publik merupakan suatu keharusan. Perubahan yang dimaksud hendaknya selalu memperhatikan kondisi sosial, ekonomi, dan politik.

Sepuluh dimensi pelayanan publik yang dikembangkan Parasuraman dkk. yang harus diperhatikan dalam setiap bentuk pelayanan publik, sebagai berikut (Parasuraman, 1985):

1. *Tangibles*: keberadaan fisik pemberi pelayanan, meliputi tempat parkir, fasilitas gedung, tata letak dan tampilan barang, kenyamanan fasilitas fisik, peralatan dan perlengkapan modern.
2. *Reliability*: mencakup 2 hal pokok, yaitu konsistensi kerja (*performance*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependability*). Hal ini berarti perusahaan memberikan pelayanan (jasa) nya secara tepat sejak saat pertama (*right in the first time*). Selain itu juga berarti bahwa perusahaan yang bersangkutan memenuhi janjinya.
3. *Responsiveness*: pelayanan yang baik harus disertai dengan tingkat keikutsertaan/keterlibatan dan daya adaptasi yang tinggi, yaitu membantu dengan segera memecahkan masalah.
4. *Competence*: pelayanan yang baik harus di dasarkan kepada kecakapan/keterampilan yang tinggi.
5. *Access*: meliputi memberikan/menyediakan keinginan pelanggan dan pelayanan yang mudah dihubungi.
6. *Courtesy*: pelayanan yang baik harus disertai dengan sikap keramahan, kesopanan kepada pihak yang dilayani.
7. *Communication*: pelayanan yang baik harus didasarkan kepada kemampuan berkomunikasi yang baik dengan pihak yang di layani.
8. *Credibility*: pelayanan yang baik harus dapat memberikan rasa kepercayaan yang tinggi kepada pihak yang di layani.
9. *Security*: pelayanan yang baik harus memberikan rasa aman kepada pihak yang di layani dan membebaskan dari segala resiko atau keragu-raguan pelanggan.
10. *Understanding The Customer*: pelayanan yang baik harus didasarkan kepada kemampuan menanggapi atau rasa pengertian kepada keinginan pihak yang dilayani.

Jika dikaji secara seksama, kesepuluh dimensi pelayanan di atas merupakan kunci utama mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas. Dalam situasi apa pun, sepuluh dimensi ini harus tetap menjadi panduan. Selain itu penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan pemerintah harus mampu memberikan solusi terhadap fenomena sosial yang terjadi di

masyarakat, sehingga pemerintah tidak lalai dalam melaksanakannya, dan selanjutnya hak masyarakat untuk memperoleh pelayanan publik dapat terpenuhi (Anwar, 2022).

Metode

Penelitian ini menggunakan metode penelitian Deskriptif Kualitatif. Bungin dalam karyanya menjelaskan penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk menggambarkan, meringkaskan berbagai kondisi, berbagai situasi, atau berbagai fenomena realitas sosial yang ada di masyarakat yang menjadi objek penelitian, dan berupaya menarik realitas itu ke permukaan sebagai suatu ciri, karakter, sifat, model, tanda, atau gambaran tentang kondisi, situasi, maupun fenomena tertentu (Bungin, 2009). Selain itu menurut Soejono dan Abdurrahman menyebutkan bahwa “metode penelitian deskriptif merupakan suatu metode yang banyak dipergunakan dan dikembangkan dalam penelitian ilmu-ilmu sosial, karena memang kebanyakan penelitian sosial adalah bersifat deskriptif” (Soejono. Abdurrahman, 2005). Tujuan metode deskriptif adalah untuk mendeskripsikan atau menggambarkan fenomena-fenomena yang ada.

Responden penelitian diambil dengan menggunakan teknik purposive sampling, yaitu diambil dengan memilih responden yang dianggap mengetahui informasi dan masalah secara mendalam tentang obyek penelitian dan dapat dipercaya sebagai sumber data yang lengkap.

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi:

- 1) Wawancara, yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui tatap muka dan wawancara antara pengumpul data dengan responden. Wawancara dengan menggunakan pedoman “daftar pertanyaan” sebagai instrumen penelitian.
- 2) Pengamatan (Observasi), yaitu teknik pengumpulan data melalui pengamatan langsung kepada obyek penelitian. Dalam proses ini peneliti akan menggunakan alat bantu yakni peralatan dokumentasi.
- 3) Dokumentasi, yakni pengambilan data yang diperoleh dari dokumen-dokumen dan benda-benda tertulis lainnya seperti buku-buku, notulen harian dan sebagainya

Hasil dan Pembahasan

Banyak hal yang telah dilakukan dan dapat dikategorikan sebagai reformasi administrasi publik. Salah satunya adalah pada aspek pelayanan publik. Perubahan pada aspek layanan public tentu saja membutuhkan adanya semangat pelayanan yang mengedepankan kepentingan dan kebutuhan masyarakat sebagai pihak yang dilayani. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten TTU sebagai sebuah instansi pemerintah yang memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan public berkaitan dengan pengurusan dokumen kependudukan. Dalam proses pemberian layanan tentunya dibutuhkan perubahan-perubahan yang disesuaikan dengan perkembangan kehidupan masyarakat, teknologi dan lingkungan secara umum.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan ditemukan beberapa faktor yang mempengaruhi perwujudan pelayanan yang berkualitas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Timor Tengah Utara. Secara terperinci akan dijelaskan dengan merujuk pada dimensi kualitas pelayanan sebagaimana dikemukakan oleh Parasurahman:

1. *Tangibles*

Menurut Parasurahman indikator yang dapat digunakan untuk mengkaji variabel ini yakni berkaitan dengan keberadaan fisik pemberi pelayanan yang meliputi tempat parkir, fasilitas gedung, tata letak dan tampilan barang, kenyamanan fasilitas fisik, peralatan dan perlengkapan modern (Parasuraman, 1985). Tampilan fisik suatu badan layanan publik merupakan salah satu dimensi pelayanan yang harus diperhatikan dan bila diperlukan harus ada upaya perbaikan agar tersedia sarana dan prasarana pendukung layanan yang baik dan lengkap.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh fasilitas fisik yang disiapkan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil telah diarahkan untuk meningkatkan pelayanan publik, salah satunya adalah penggunaan gedung pelayanan baru. Pemanfaatan gedung layanan baru ini tentunya merupakan perubahan yang baik dan akan berimplikasi pada peningkatan kualitas layanan. Kondisi bangunan yang lebih luas dan tertata dengan baik tentunya memberikan kenyamanan bagi pegawai penyedia layanan dan juga masyarakat sebagai pengguna layanan. Namun, walaupun demikian masih terdapat kekurangan dalam aspek fisik penyedia layanan yakni belum tersedianya lahan parkir yang nyaman dan ruang tunggu yang dilengkapi dengan fasilitas pendukung lainnya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketersediaan lahan parkir dan ruang tunggu belum dapat dikategorikan baik dan nyaman. Keterbatasan fasilitas ruang tunggu tentunya akan mempengaruhi tingkat kenyamanan masyarakat ketika sedang menunggu antrian pelayanan. Berdasarkan temuan hasil penelitian diketahui bahwa untuk mengatasi permasalahan tersebut, pihak dinas telah mengajukan usulan kepada pemerintah daerah dan jika disetujui, pada tahun 2023 akan ditata area parkir dan ruang tunggu serta dilengkapi dengan fasilitas seperti televisi dan lain-lain.

Merujuk pada hasil penelitian di atas maka dapat disimpulkan bahwa dimensi *Tangible* yang berkaitan dengan keadaan/tampilan fisik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Timor Tengah Utara dapat dikatakan belum maksimal atau belum menjawab kebutuhan dari pengguna layanan/masyarakat. Oleh karena itu upaya reformasi perlu dilakukan khususnya melalui kebijakan penyediaan lahan parkir dan ruang tunggu agar dapat memberikan kenyamanan bagi masyarakat pengguna layanan sebagai bentuk untuk menjawab harapan masyarakat tentang *Personal Need* di mana salah satu indikator dari *personal need* adalah kebutuhan fisik pengguna layanan yang disediakan oleh penyedia layanan. Hal ini akan berdampak pada kepuasan pengguna yang dapat diperoleh jika harapan masyarakat berbanding lurus dengan kenyataan yang dirasakan (Sulistiyowati, 2018).

2. *Reliability*.

Dimensi ini mencakup 2 hal pokok, yaitu konsistensi kerja (*performance*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependability*) (Parasuraman, 1985). Lebih lanjut Parasuraman menjelaskan bahwa dimensi ini berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati (Parasuraman et al., 1990). Dimensi tersebut berkaitan dengan kinerja pelayanan yang diberikan secara tepat dan maksimal serta kemampuan penyedia layanan untuk melaksanakan setiap bentuk pelayanannya secara konsisten.

Pada dimensi layanan ini peneliti menggali beberapa informasi serta data pendukung berkaitan dengan kinerja pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten TTU. Berdasarkan hasil penelitian ditemukan bahwa kinerja pelayanan yang diberikan oleh Disdukcapil telah memperhatikan aspek konsistensi kerja dan kemampuan untuk dipercaya. Fakta ini merupakan implikasi dari reformasi yang dilakukan oleh pihak Disdukcapil yakni pelaksanaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan terpusat (SIAC Terpusat). SIAC Terpusat merupakan sistem digitalisasi yang digunakan agar pelayanan Disdukcapil dapat terkoneksi daring secara nasional. Sistem terpusat ini lebih efisien dari segi sistem keamanan siber dan dapat memberikan pelayanan administrasi kependudukan (Adminduk) dengan lebih cepat. Selain dengan menerapkan SIAC Terpusat, pelayanan yang diberikan oleh Disdukcapil juga merujuk pada SOP (Standar Operasional Pelayanan). Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa kinerja pelayanan yang diberikan instansi telah mempertimbangkan aspek konsistensi kerja dan kemampuan dipercaya. Bukti tersebut merupakan implikasi dari reformasi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil yaitu penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAC Pusat) secara terpusat. SIAC Pusat merupakan sistem digitalisasi yang digunakan untuk menghubungkan layanan online Pelayanan Kependudukan dan Catatan Sipil secara nasional. Sistem terpusat ini lebih efisien dalam sistem keamanan siber dan memiliki layanan administrasi kependudukan (Adminduk)

yang lebih cepat. Selain menerapkan SIAK Terpusat, pelayanan yang diberikan oleh instansi juga mengacu pada SOP (Standar Operasional Pelayanan).

Penerapan SIAK (Sistem informasi administrasi kependudukan) terpusat tentunya memiliki manfaat salah satunya untuk meminimalisir kebocoran data pribadi pengguna layanan dan juga untuk meningkatkan konsistensi kerja para pegawai. Berkaitan dengan peningkatan konsistensi kerja pegawai, melalui penerapan SIAK terpusat layanan administrasi kependudukan telah dilakukan secara online sehingga tidak terbatas pada ruang dan waktu tertentu melainkan layanan dapat diberikan di mana saja dan kapan saja. Penerapan SIAK terpusat ini merujuk pada Peraturan Kementerian Dalam Negeri (Permendagri) tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Nomor 95 Tahun 2019. Dengan diberlakukannya SIAK terpusat ini, tentunya memberikan dampak positif bagi konsistensi pelayanan yang disediakan oleh Disdukcapil.

Selain itu pemanfaatan media social yang dilakukan oleh Disdukcapil merupakan langkah tepat untuk selalu dapat memberikan informasi dan layanan keluhan pengguna disaat mobilitas masyarakat dibatasi sebagai akibat merebaknya pandemic covid-19. Media social yang dimanfaatkan tersebut antara lain *Instagram* dan *Facebook*.

Berbagai upaya yang dilakukan mulai dari penerapan SIAK hingga pemanfaatan media *online* untuk mempermudah proses layanan yang diberikan, tentunya merupakan upaya reformasi pelayanan yang telah dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten TTU. Secara umum, beberapa upaya reformasi yang dilakukan salah satunya dengan pemanfaatan perkembangan teknologi dan media sosial yang ada telah memberikan dampak positif bagi perwujudan pelayanan yang berkualitas. Hal ini diperkuat oleh pernyataan yang dikemukakan oleh Lumbanraja yang mengatakan bahwa apabila pelayanan secara konvensional tidak dialihkan kepada pelayanan berbasis elektronik secara terpadu, maka hal tersebut akan merugikan masyarakat (Doramia Lumbanraja, 2020). Mengingat kemajuan teknologi dan media sosial, telah memberikan dampak pada perubahan cara pandang Masyarakat terhadap model layanan public yang diharapkan.

3. *Responsiveness*.

Dimensi *responsiveness* berkaitan dengan tingkat keikutsertaan/keterlibatan dan daya adaptasi yang tinggi (Parasuraman, 1985), yaitu membantu dengan segera memecahkan masalah, atau dengan kata lain berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat (Parasuraman et al., 1990).

Berkaca dari hasil penelitian jelas terlihat bahwa tingkat responsivitas penyedia layanan (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil) sangat dipengaruhi oleh fasilitas penunjang pelayanan berbasis *online*. Selain itu keterlambatan dalam memenuhi kebutuhan penerima layanan khususnya pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), juga dipengaruhi oleh jumlah fasilitas pendukung yang masih minim. Walaupun demikian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah berupaya untuk mengambil langkah konkrit lainnya yaitu dengan menerapkan kebijakan layanan '*jemput bola*' di mana para pegawai tidak hanya menunggu masyarakat untuk mengurus berkas kependudukannya di kantor, tetapi para pegawai didistribusikan ke desa dan juga kecamatan untuk mendata dan mengumpulkan berkas/persyaratan pengurusan administrasi kependudukan. Upaya ini dilakukan untuk meningkatkan kinerja pelaksanaan tugas layanan public yang diemban oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Timor Tengah Utara. Fakta ini tentunya menjadi salah satu bentuk reformasi pelayanan yang telah menghadirkan perubahan-perubahan konstruktif untuk mewujudkan layanan yang berkualitas.

Upaya yang diwujudkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten TTU merupakan sebuah bentuk inovasi pelayanan. Rina Mei Mirnasari mengartikan inovasi di dalam pelayanan publik sebagai prestasi dalam meraih, meningkatkan, dan memperbaiki efektivitas, efisiensi dan akuntabilitas pelayanan publik yang dihasilkan oleh inisiatif pendekatan, metodologi, dan atau alat baru dalam pelayanan masyarakat (Rina Mei Mirnasari, 2013).

4. *Competence:*

Dimensi *Competence* dapat dimaknai bahwa pelayanan yang baik harus di dasarkan kepada kecakapan/keterampilan yang tinggi (Parasuraman, 1985). Selain itu *Competence* dapat diartikan sebagai kemampuan pemberi jasa dalam menguasai pengetahuan dan ketrampilan yang diperlukan dalam memberikan pelayanan (Parasuraman et al., 1990). Jadi dapat dikatakan bahwa tindakan yang dapat dilakukan dalam upaya pemenuhan dimensi *Competence* antara lain adalah dengan memberikan ruang bagi peningkatan keterampilan dan perekrutan SDM yang berbasis pada analisis kebutuhan.

Upaya pengembangan kompetensi sumber daya manusia di setiap instansi penyedia layanan public merupakan suatu keharusan. Pengembangan kompetensi ini dapat dilakukan melalui Pendidikan atau pelatihan baik yang dilaksanakan oleh internal instansi maupun oleh pihak eksternal. Pendidikan dan/atau pelatihan yang diikuti oleh sumber daya manusia penyedia layanan akan memberikan dampak yang besar untuk keseluruhan proses layanannya.

Di dasari pada hasil penelitian maka dapat diketahui bahwa telah ada upaya yang dilakukan oleh Disdukcapil dalam meningkatkan kompetensi dan SDM yang dimiliki, yakni dengan melakukan Bimbingan Teknis internal untuk para pegawai. Langkah ini dilakukan untuk memberikan pemahaman berkaitan dengan hal-hal teknis layanan bagi setiap pegawai yang baru direkrut. Sedangkan untuk pengembangan SDM, para pegawai juga selalu diikutsertakan pada kegiatan pelatihan yang diadakan oleh pihak Direktorat Jendral Kependudukan dan Pencatatan Sipil, hal ini tentunya dapat memberi warna baru pada pelaksanaan layanan public yang menjadi tugas dari Disdukcapil. Selain itu upaya lain berkaitan dengan permasalahan SDM yaitu dengan melaksanakan perekrutan yang dilakukan pada tahun 2021 dengan jumlah tambahan SDM sebanyak 60 orang dengan status Pegawai Tidak Tetap.

Namun berkaitan dengan kompetensi pegawai juga ditemukan kendala atau persoalan yang tentunya harus diperbaiki dan diatasi yakni mengenai kesesuaian kompetensi SDM yang direkrut dengan analisis kebutuhan instansi penyedia layanan. Efektifitas dalam proses rekrutmen dan seleksi merupakan tolak ukur keberhasilan pengaplikasian proses pengelolaan Sumber Daya Manusia pada lembaga atau instansi manapun. Efektifitas proses rekrutmen dapat diartikan sebagai terciptanya kemudahan informasi terkait kualifikasi serta kesesuaian jumlah individu yang dibutuhkan pada organisasi maupun lembaga (Dwiyama, 2023). Dalam konteks ini rekrutmen dimaknai sebagai proses penarikan anggota institut, organisasi maupun lembaga yang memenuhi kriteria dalam jumlah serta jenis yang dibutuhkan (Jismin, 2022). Persoalan ini tentunya tidak saja menjadi permasalahan internal Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil TTU tetapi juga merupakan permasalahan Pemerintah Daerah Kabupaten TTU yang memiliki kuasa dan wewenang melakukan perekrutan SDM.

**Table 1. Gambaran Sumber Daya Manusia
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Timor Tengah Utara**

No.	Status Kepegawaian	Jumlah Pegawai	Tingkat Pendidikan		
			SLTA	DIII	S1
1.	Pegawai Negeri Sipil	21	4	2	15
2.	Pegawai Tidak Tetap	60	14	1	45

Sumber: Olahan Peneliti 2022

Fakta lain yang juga menjadi temuan dalam penelitian ini adalah bahwa penempatan pegawai yang memiliki tugas untuk memberikan penjelasan bagi penerima layanan di ruang tunggu tidak hanya merujuk pada kemampuan berkomunikasi dengan baik dan ramah tetapi juga harus memiliki kemampuan untuk dapat menggunakan Bahasa ibu (Bahasa Dawan). Fakta menarik ini tentunya menjadi salah satu upaya reformasi layanan yang telah dilakukan oleh Disdukcapil. Dasar pemikirannya adalah bahwa tidak semua penerima layanan mampu berkomunikasi secara baik dengan menggunakan Bahasa Indonesia, sehingga diperlukan pegawai yang memiliki kemampuan menggunakan Bahasa

Dawan. Fakta ini tentunya tidak terlepas dari peran bahasa ibu/bahasa daerah sebagai bahasa pendukung bahasa Indonesia pada batasan tertentu (Sitohang, 2018).

Adaptasi budaya khususnya penggunaan Bahasa Dawan dalam pemberian layanan ini tentunya akan meminimalisir miskomunikasi yang terjadi antara penyedia dan penerima layanan. Sehingga Ketika komunikasi yang dibangun telah menghasilkan pemahaman yang sama maka implementasi selanjutnya akan berjalan dengan baik.

5. *Access:*

Parasuraman mengungkapkan bahwa dimensi *Access* meliputi memberikan/menyediakan keinginan pelanggan dan pelayanan yang mudah diakses (Parasuraman, 1985) atau dengan kata lain dimensi ini merujuk pada kemudahan instansi layanan publik untuk dijangkau atau dihubungi. Pada dimensi layanan ini terdapat beberapa poin yang harus diperhatikan diantaranya adalah kemudahan penerima layanan untuk berkomunikasi atau mendapat informasi dari penyedia layanan dan juga berkaitan dengan letak kantor/lokasi yang ditentukan untuk memberikan layanan yang mudah dijangkau. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan maka aspek lokasi pemberian layanan di Disdukcapil telah memberikan kemudahan akses di mana terdapat kebijakan layanan 'jemput bola' yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yakni dengan membentuk tim yang kemudian akan didistribusikan ke beberapa desa untuk memberikan layanan secara langsung di desa sasaran.

Upaya yang dilakukan oleh Disdukcapil untuk dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam memperoleh akses pelayanan selain dengan menerapkan system 'jemput bola' juga dilakukan dengan menyebarkan nomor kontak yang dapat dihubungi ke setiap desa untuk mendapatkan informasi tentang tugas layanan yang harus disediakan oleh Disdukcapil. Berbagai inovasi yang dilakukan ini tentunya bertujuan untuk memberikan layanan yang berkualitas yang dapat dinikmati oleh semua elemen masyarakat pengguna layanan. Namun satu hal yang masih luput dari perhatian Disdukcapil berkaitan dengan kemudahan akses layanan dan hal ini juga bersinggungan dengan dimensi *tangible* yakni fasilitas pendukung bagi kaum penyandang disabilitas. Menurut definisi undang-undang, 'penyandang disabilitas' adalah setiap orang yang mengalami keterbatasan fisik, intelektual, mental, dan/atau sensorik dalam jangka waktu lama yang dalam berinteraksi dengan lingkungan dapat mengalami hambatan dan kesulitan untuk berpartisipasi secara penuh dan efektif dengan warga negara lainnya berdasarkan kesamaan hak (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Penyandang Disabilitas, 2016). Berdasarkan pengamatan peneliti menemukan bahwa fasilitas yang disediakan secara khusus untuk memudahkan kaum disabilitas dalam menerima layanan di Disdukcapil belum diperhatikan secara baik. Temuan ini tentunya bertolak belakang dengan amanah yang termuat dalam Pasal 19 Undang-Undang tentang Penyandang Disabilitas yang menjelaskan bahwa penyandang disabilitas mempunyai hak pelayanan publik meliputi hak memperoleh akomodasi yang layak selama pelayanan publik secara optimal, wajar, bermartabat tanpa diskriminasi, pendampingan, penerjemahan, dan penyediaan fasilitas yang dapat diakses di tempat layanan publik tanpa biaya tambahan (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Penyandang Disabilitas, 2016). Fakta ini tentunya menjadi kekurangan yang tidak dapat diabaikan begitu saja, sebab layanan yang disediakan bukan hanya diperuntukan bagi masyarakat non disabilitas melainkan untuk setiap elemen masyarakat tanpa terkecuali karena menurut Nilda dan Yanis penyandang disabilitas mempunyai hak dan kesempatan yang sama dengan masyarakat lainnya (Pramashela & Rachim, 2022).

6. *Courtesy:*

Pada dimensi ini pelayanan yang baik harus disertai dengan sikap keramahan dan kesopanan kepada pihak yang dilayani (Parasuraman, 1985). Keramahan dan kesopanan tersebut merujuk pada tutur kata/bahasa yang digunakan, ekspresi dan sikap yang ditunjukkan oleh penyedia layanan ketika memberikan layanan bagi pengguna. Penggunaan bahasa dalam pelayanan harus beretika. Tanpa etika dalam berbahasa, kesan pelanggan pada institusi akan buruk atau tidak menyenangkan. Etika berbahasa dalam pelayanan diimplementasikan dalam semua bentuk pelayanan, misalnya ketika menyapa, menelpon dan ketika bersurat kepada pelanggan (Suhartono & Lestariningsih, 2016).

Aspek yang juga perlu dipertimbangkan dalam etika berbahasa adalah aspek sosial budaya dalam memilih kata sapaan, yaitu yang berkaitan dengan siapa yang disapa (lebih tua, sederajat, lebih muda, atau kanak-kanak) (Suhartono & Lestariningsih, 2016).

Hasil penelitian mengungkapkan bahwa terkadang petugas/pegawai kurang memperhatikan aspek keramahan dan kesopanan ketika melayani masyarakat. Penjelasan/arahan yang diberikan oleh petugas tidak jarang disampaikan tanpa memperhatikan etika atau sopan santu dalam berkomunikasi sehingga menimbulkan kesan buruk bagi masyarakat. Oleh karenanya upaya reformasi yang dilakukan sebagai upaya perbaikan adalah melalui pengawasan rutin oleh pimpinan instansi dalam hal ini Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten TTU. Pengawasan ini ditujukan untuk memastikan bahwa setiap pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat harus mengedepankan keramahan dan kesopanan. Selain itu pimpinan instansi juga berupaya untuk meningkatkan pemahaman para pegawai bahwa masyarakat sebagai penerima layanan merupakan pihak yang harus diprioritaskan dalam segala bentuk layanan yang disediakan, melalui evaluasi bulanan.

7. Communication:

Pelayanan yang baik harus didasarkan kepada kemampuan berkomunikasi yang baik dengan pihak yang dilayani (Parasuraman, 1985). Kemampuan untuk dapat berkomunikasi secara baik dengan para penerima layanan merupakan aspek penting yang dapat berdampak pada kinerja kerja dari setiap penyedia layanan. Jika komunikasi mengalami kendala maka proses pelayanan pun dapat terhambat. Oleh karena itu kemampuan berkomunikasi dari para pegawai perlu mendapat perhatian dari setiap instansi penyedia layanan. Pertimbangan lainnya adalah bahwa tidak semua penerima layanan mampu berkomunikasi dengan baik menggunakan bahasa yang digunakan oleh penyedia layanan (pegawai) oleh karena itu perlu dipersiapkan pegawai yang memahami bahasa ibu/bahasa daerah dari para penerima layanan sehingga proses komunikasi yang dilakukan dapat berjalan baik.

Bertitik tolak dari hasil penelitian maka dapat dikatakan bahwa pola komunikasi dalam rangkaian pelayanan yang disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah berjalan baik. Salah satu bentuk reformasi pada aspek ini adalah dengan memastikan para pegawai yang bertemu secara langsung dengan masyarakat pengguna layanan memiliki kemampuan menggunakan Bahasa ibu (Bahasa Dawan). Upaya ini dilakukan untuk mewujudkan komunikasi yang afektif antara pegawai dan masyarakat.

8. Credibility:

Pelayanan yang baik harus dapat memberikan rasa kepercayaan yang tinggi kepada pihak yang dilayani (Parasuraman, 1985). Dengan kata lain keunggulan pemberi jasa dipandang dari sudut kepercayaan yang diberikan konsumen (Sulistiyowati, 2018) serta melalui sikap jujur yang ditunjukkan oleh pemberi layanan. Aspek kepercayaan yang dimaksud berkaitan dengan konsistensi antara apa yang dilakukan/disediakan sesuai dengan apa yang dikemukakan baik secara lisan maupun tertulis. Artinya bahwa ketentuan-ketentuan lisan maupun tertulis terkait dengan layanan yang diberikan baik berupa waktu dan persyaratan layanan yang ditetapkan harus dilaksanakan dengan baik dan sesuai dengan ketentuan yang dimaksud, sehingga tingkat kepercayaan masyarakat sebagai pengguna layanan pun semakin meningkat.

Hasil penelitian mengungkapkan bahwa tingkat kepercayaan masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten TTU dapat dikatakan kurang. Kurangnya kepercayaan masyarakat ini berkaitan dengan konsistensi atau kesesuaian antara waktu layanan yang ditetapkan dengan realisasi pelayanan yang diberikan. Fakta ini mengindikasikan bahwa kejujuran dalam pelayanan yang diberikan belum diperhatikan secara baik sehingga tidak jarang masyarakat merasa kecewa.

Namun perlu diingat bahwa durasi waktu yang dibutuhkan untuk dapat menyelesaikan sebuah dokumen kependudukan sangat bergantung juga pada kualitas jaringan, sebab terdapat beberapa tahapan pengurusan dokumen yang harus dilakukan secara *online*. Upaya perbaikan yang dilakukan oleh pihak Disdukcapil yakni dengan

menyediakan fasilitas internet yang baik, guna meminimalisir kekurangan-kekurangan yang ada.

9. Security:

Pelayanan yang baik harus memberikan rasa aman kepada pihak yang di layani dan membebaskan dari segala resiko atau keragu-raguan pelanggan (Parasuraman, 1985). Aspek ini meliputi keamanan secara fisik (*physical safety*), keamanan finansial (*financial security*) dan kerahasiaan (*confidentiality*) (Arifianto, 2021). Keamanan yang dimaksudkan pada aspek ini adalah berkaitan dengan resiko yang ditimbulkan dari keseluruhan proses pelayanan yang disiapkan oleh pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Resiko tersebut antara lain kebocoran informasi mengenai data pribadi dan juga penyalagunaan data.

Berdasarkan hasil penelitian ditemukan bahwa hingga saat ini belum ada kejadian kebocoran dan penyalahgunaan data. Fakta ini merupakan implikasi dari penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Terpusat (SIK Terpusat) yang merupakan salah satu upaya reformasi yang telah dilakukan secara nasional di bawah control Direktorat Jendral Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

10. Understanding The Customer:

Pelayanan yang baik harus didasarkan kepada kemampuan menanggapi atau rasa pengertian kepada keinginan pihak yang dilayani (Parasuraman, 1985). Dimensi ini juga dapat dimaknai sebagai upaya untuk memahami kebutuhan pelanggan (Arifianto, 2021). Keinginan atau kebutuhan masyarakat sebagai pengguna layanan adalah bahwa ia dapat dilayani dengan baik.

Pelayanan yang baik merupakan ekspektasi atau harapan dari masyarakat, oleh karena itu segala hal positif yang sudah dilakukan oleh pihak Dinas harus dapat dipertahankan bahkan ditingkatkan serta rencana kerja yang akan berdampak pada perwujudan pelayanan yang baik hendaknya dapat terlaksana. Impactnya adalah kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang akan merubah citra birokrasi di Indonesia yang tadinya berbelit-belit menjadi mudah dan cepat (Wibowo & Pratomo, 2021) secara khusus merubah citra negatif berkaitan dengan pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten TTU.

Kekurangan-kekurangan yang ditemukan pada beberapa dimensi layanan public sebelumnya telah menggambarkan bahwa keinginan masyarakat terhadap pelayanan yang berkualitas belum sepenuhnya dilaksanakan oleh pihak dinas oleh karena itu untuk dapat memenuhi dimensi layanan ini maka pihak dinas dapat melakukan transformasi pada setiap aspek pelayanan yang belum maksimal sehingga pada akhirnya dapat menjawab keinginan atau harapan dari masyarakat sebagai pengguna layanan.

Berdasarkan beberapa dimensi pelayanan public yang telah dipaparkan di atas, diketahui bahwa semua upaya reformasi yang dilakukan bukan semata-mata karena situasi pandemic *Covid-19* yang terjadi. Walaupun demikian berbagai upaya tersebut telah memberikan implikasi positif bagi keseluruhan proses layanan di tangan pandemic *Covid-19*. Hal ini terlihat dari pemanfaatan gedung layanan baru, perekrutan SDM, penerapan SIK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan) terpusat dan mekanisme layanan 'jemput bola' yang telah dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Berdasarkan beberapa dimensi pelayanan publik yang telah dibahas di atas, diketahui bahwa seluruh upaya reformasi yang dilakukan diarahkan pada upaya mewujudkan kualitas pelayanan publik yang semakin hari semakin baik. Hal ini terlihat dari pemanfaatan gedung pelayanan baru, rekrutmen sumber daya manusia, penerapan SIK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan) yang terpusat, dan mekanisme pelayanan 'jemput bola' yang telah diterapkan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Beberapa langkah konkrit yang dilakukan ini tentunya telah menunjukkan adanya upaya pembenahan pada aspek layanan public yang diarahkan pada perwujudan kualitas layanan pada Dinas Kependudukan dan Penacatatan Silip.

Kesimpulan

Pelayanan publik yang berkualitas tentunya memerlukan adanya reformasi atau perubahan yang dilakukan secara terus menerus dengan memperhatikan berbagai faktor yang mempengaruhinya. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Timor Tengah Utara merupakan instansi pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan pengelolaan segala bentuk dokumen kependudukan. Dalam upaya mewujudkan pelayanan yang berkualitas, pihaknya melakukan berbagai upaya, antara lain pemanfaatan gedung perkantoran baru, penerapan mekanisme 'jemput bola', perekrutan sumber daya manusia, hingga penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Terpusat.

Meskipun Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil telah melakukan perbaikan sebagai upaya untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, namun belum semua dimensi pelayanan yang telah mendapat sentuhan-sentuhan perubahan atau perbaikan. Banyak aspek yang memerlukan perhatian ekstra, antara lain fasilitas fisik misalnya tempat parkir dan ruang tunggu yang belum memadai, rekrutmen yang belum sesuai dengan analisis kebutuhan yang dilakukan, dan aspek aksesibilitas bagi penyandang disabilitas.

Ucapan Terimakasih

Terimakasih penulis ucapkan kepada seluruh informan baik dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Timor Tengah Utara dan juga masyarakat pengguna layanan yang telah bersedia dan turut membantu berpartisipasi dalam proses penelitian melalui informasi dan masukan yang telah diberikan sebagai input bagi penyelesaian artikel ilmiah dan penelitian ini.

Daftar Pustaka

- Abidin, S. Z. (2006). *Dinamika reformasi dan revitalisasi : administrasi publik di Indonesia (Cet. 1)* (1st ed.). Suara Bebas.
- Anwar, A. S. (2022). Urgensi Implementasi Nilai Pancasila dalam Perumusan Kebijakan Vaksin Sebagai Syarat Administrasi Pelayanan Publik Guna Mencapai Tujuan Negara Indonesia Chelvin Deafanny Rezaldy Latar Belakang falsafah negara (Filosofische Gronslag) . 1 Anggapan terseb. *Jurnal Agama Dan Hak Azazi Manusia*, 11(2), 252–269.
- Arifianto, N. (2021). Kualitas Pelayanan Aparatur Sipil Negara (Asn) Pada Kantor Kecamatan Pudak Kabupaten Ponorogo. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 10(1), 159–171.
- Besie, S. (2023). Penuhi Hak Politik Warga, Dukcapil TTU Gencar Beri Layanan Perekaman KTP. *Inews TTU*. <https://ttu.inews.id/read/325786/penuhi-hak-politik-warga-dukcapil-ttu-gencar-beri-layanan-perekaman-ktp>
- Botha, H. H. (2020). Kualitas Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Moewardi Surakarta (Reliability, Accessibility, Comfortabel, Competence, Assurance, dan Tangibel). *Jurnal Ilmiah Manajemen Publik Dan Kebijakan Sosial*, 4(1), 53–67.
- Bungin, B. (2009). *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya*. Kencana Prenada Media.
- Doramia Lumbanraja, A. (2020). Urgensi Transformasi Pelayanan Publik melalui E-Government Pada New Normal dan Reformasi Regulasi Birokrasi. *Administrative Law and Governance Journal*, 3(2), 220–231. <https://doi.org/10.14710/alj.v3i2.220-231>
- Dwiyama, F. (2023). Rekrutmen dan Seleksi Berbasis Kebutuhan Pada Lembaga Pendidikan. *Jurnal Mappesona*, 6(2), 81–89. <https://jurnal.iain-bone.ac.id/index.php/mappesona/article/view/5717><https://jurnal.iain-bone.ac.id/index.php/mappesona/article/download/5717/1922>
- Haning, M. T. (2018). Reformasi Birokrasi di Indonesia: Tinjauan Dari Perspektif Administrasi Publik. *Jurnal Analisis Kebijakan Dan Pelayanan Publik*, 4(1).
- Jismin, J. N. (2022). Analisis Budaya Organisasi Dalam Meningkatkan Prestasi Kerja Pegawai Administrasi UIN Datokarama Palu. *Jurnal Integrasi Manajemen Pendidikan*, 20–29.

- Kadarisman Muh, Izzatusholekha, & Putra, N. (2021). Dinamika Politik Dalam Reformasi Administrasi Publik. *KAIS (Kajian Ilmu Sosial)*, 2(1), 141–157.
- Lewokeda, A. (2022). Ombudsman apresiasi tanggapan cepat Dukcapil TTU atasi keluhan warga. *ANTARA News Kupang*.
<https://kupang.antaranews.com/berita/101353/ombudsman-apresiasi-tanggapan-cepat-dukcapil-ttu-atasi-keluhan-warga>
- Mulyadi, D. (2015). *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik (konsep dan aplikasi, proses Kebijakan Publik, dan Pelayanan Publik)*. Alfabeta.
- Parasuraman, A. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49, 41–50.
- Parasuraman, Zeithaml, & Berry. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perception and Expectations*. The free press.
- Pramashela, F. S., & Rachim, H. A. (2022). Aksesibilitas Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas Di Indonesia. *Focus: Jurnal Pekerjaan Sosial*, 4(2), 225.
<https://doi.org/10.24198/focus.v4i2.33529>
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Penyandang Disabilitas, Pub. L. No. 8, Republik Indonesia (2016).
- Rina Mei Mirnasari. (2013). Inovasi Pelayanan Publik UPTD Terminal Purabaya-Bungurasih. *Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 1(1), 71–84.
- Setiadi, A. (2022). Reformasi Pelayanan Publik dalam Upaya Peningkatan Kepuasan Publik. *Jurnal Ilmiah Indonesia*, 7(11).
- Sitohang, M. (2018). Penggunaan Bahasa Daerah Sebagai Bahasa Pengantar Di Kelas Rendah Sekolah Dasar Di Kota Palangka Raya. *Suar Betang*, 12(2), 129.
<https://doi.org/10.26499/surbet.v12i2.10>
- Soejono. Abdurrahman. (2005). *Metode Penelitian suatu Pemikiran dan Penerapan*. Rineka cipta.
- Suhartono, S., & Lestariningsih, E. D. (2016). Etika Berbahasa Dalam Pelayanan Publik. *Lensa: Kajian Kebahasaan ...*, 164–175.
<https://jurnal.unimus.ac.id/index.php/lensa/article/view/2148%0Ahttps://jurnal.unimus.ac.id/index.php/lensa/article/download/2148/2171>
- Sulistiyowati, W. (2018). *Kualitas Layanan: Teori dan Aplikasi*. UMSIDA PRESS.
- Suryanegara, A. H. (2019). Reformasi Birokrasi dan Pemenuhan Hak Warga dalam Mengakses Pelayanan Publik melalui Mal Pelayanan Publik. *Volksgeist: Jurnal Ilmu Hukum Dan Konstitusi*, 2(2), 189–205. <https://doi.org/10.24090/volksgeist.v2i2.2870>
- Tauhid, S., Suaib, E., Bake, J., Program, M., Administrasi, S., Pascasarjana, P., & Kendari, U. (2022). Reformasi Pelayanan Publik Pada Biro Umum Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Tenggara Public Service Reform At the General Bureau of the Provincial Regional Secretariat South East Sulawesi. *Jurnal Administrasi Pembangunan Dan Kebijakan Publik*, 13(1), 108–116.
- Wakhid, A. A., Qohar, A., & Faizal, L. (2021). Pergeseran Pola Penyelenggaraan Pelayanan Publik Sebagai Implementasi Reformasi Birokrasi. *Jurnal Tapis: Jurnal Teropong Aspirasi Politik Islam*, 17(2), 1–17. <https://doi.org/10.24042/tps.v17i2.10327>
- Wibawa, S. (2005). *Reformasi Administrasi: Bunga Rampai Pemikiran Administrasi Negara/Publik*. Gava Media.
- Wibowo, A. A., & Pratomo, S. (2021). Inovasi Pelayanan Publik dalam Mendukung Reformasi Birokrasi di Era Masyarakat Informasi. *Jurnal Media Administrasi*, 3(1), 42–49.
- Zauhar, soesilo. (2007). *Reformasi administrasi konsep, dimensi, dan strategi*. Bumi Aksara.