

# KUALITAS PROGRAM PELAYANAN SI MELIK PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BULELENG

I Gusti Ayu Vinna Rai Suyeni<sup>1)</sup>, I Ketut Winaya<sup>2)</sup>, I Dewa Ayu Putri Wirantari<sup>3)</sup>

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Udayana

Email : [vinnarai21@gmail.com](mailto:vinnarai21@gmail.com)<sup>1</sup>, [ketutwinaya14@unud.ac.id](mailto:ketutwinaya14@unud.ac.id)<sup>2</sup>, [putriwirantari@unud.ac.id](mailto:putriwirantari@unud.ac.id)<sup>3</sup>

## ABSTRACT

*The Population and Civil Registration Office of Buleleng Regency issued an innovative public service program called SI MELIK, which in this program is carried out using service cars that come directly to villages in each sub-district in Buleleng Regency. The purpose of this study was to determine the service quality of the SI MELIK Program at the Population and Civil Registration Office of Buleleng Regency. This study uses descriptive qualitative methods with data collection techniques in the form of observation, interviews, documentation. Based on the study of Service Quality Theory according to Zeithaml, Parasuraman, and Berry, it was found that the quality of this program has been running well but is still not optimal, such as Tangible, Reliability, Responsive, Assurance, and Empathy this deficiency occurs because there is still a lack of checking the device to be used and the internet network which is sometimes not available in certain villages.*

**Key Words:** Program Innovation, Service Quality, SI MELIK.

## 1. PENDAHULUAN

Penyelenggaraan pelayanan publik pada dasarnya mempengaruhi semua aspek kehidupan. Pemerintah bertugas untuk mengelola pelayanan publik yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat, seperti pendidikan, perawatan kesehatan, administrasi, dan sebagainya, semua ini termasuk lingkup kehidupan bernegara. Yang sudah ditegaskan pada alinea keempat UUD 1945 yang berbunyi “melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum,

mencerdaskan kehidupan bangsa, dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi, dan keadilan sosial”.

Tolak ukur pertama yang dapat diamati dalam kinerja pemerintah ialah pelayanan publik. Berdasarkan pelayanan yang diterimanya, masyarakat bisa menilai kinerja pemerintah secara langsung. Maka dari itu, kualitas pelayanan publik sangat penting untuk ditingkatkan dengan cepat di semua lembaga. Semakin umum bagi pemerintah, yang menyediakan layanan publik, untuk meningkatkan standar layanan

tersebut. Kebutuhan dan harapan masyarakat yang masih terus berkembang menjadi pendorongnya.

Program Pelayanan Siap Melayani Identitas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (SI MELIK) merupakan salah satu inovasi yang dilakukan oleh pemerintah Kabupaten Buleleng untuk meningkatkan kualitas pelayanan sebagai pelaksana pembangunan daerah khususnya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng. Dengan Surat Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng Nomor : 470/95.b/2019, program ini diluncurkan pertama kali pada 7 Januari 2019, sebagai sarana untuk memenuhi kebutuhan masyarakat Buleleng akan pelayanan.

Masalah yang dihadapi oleh Dukcapil Kabupaten Buleleng dalam pelaksanaan program pelayanan publik Siap Melayani Identitas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (SI MELIK) ini adalah pertama, kondisi jaringan dan perangkat yang digunakan terkadang mengalami kendala tidak dapat diakses dan digunakan saat akan memberikan pelayanan. Jika melihat kondisi demografi Kabupaten Buleleng yang wilayahnya cukup luas, maka permasalahan kedua, adalah masyarakat ditiap kecamatan harus menempuh jarak yang jauh untuk langsung mendatangi Dukcapil guna mendaftarkan akta-akta catatann sipil dan dokumen kependudukan. Permasalahan ketiga, mobil pelayanan yang masih minim dimiliki oleh dinas untuk melakukan pelayanan SI MELIK, dan juga anggaran dana yang tidak

mengcover seluruh pelayanan membuat pelayanan tidak berjalan dengan maksimal untuk masyarakat.

Memperhatikan permasalahan di atas maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng melakukan program “jemput bola” yang kemudian pada tahun 2019 di ganti dengan nama SI MELIK. Sebagai upaya meningkatkan efektivitas mutu pelayanan untuk kepentingan masyarakat dan lembaga. Berdasarkan uraian yang telah diberikan sebelumnya, penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng dengan judul “Kualitas Program Pelayanan Siap Melayani Identitas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (SI MELIK) Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng”.

## **2. KAJIAN PUSTAKA**

### **Administrasi**

Administrasi bermula dari bahasa Belanda yaitu *Administratie* yang menjelaskan kegiatan menulis, komunikasi, pembukuan ringkas, pengetikan, agenda, dan sejenisnya yang berbentuk teknis lembaga. Menurut White (Handyaningrat 1990:2) administrasi adalah metode yang umumnya terdapat pada usaha kalangan negara ataupun swasta, institusi sipil ataupun angkatan bersenjata, bidang usaha bedar ataupun usaha kecil, serta sejenisnya.

### **Administrasi Kependudukan**

Sesuai dengan Peraturan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014, organisasi

kependudukan adalah rangkaian upaya pengaturan dan pengendalian laporan dan informasi kependudukan melalui pendaftaran kependudukan, pendaftaran bersama, dan pelaksana data organisasi kependudukan.

### **Kebijakan SI MELIK**

Program SI MELIK (Siap Melayani Identitas Kependudukan dan Pencatatan Sipil) merupakan program pengembangan dari Dukcapil Kabupaten Buleleng. Untuk meningkatkan kesadaran akan pentingnya memiliki dokumen kependudukan, program ini dibentuk untuk membantu Gerakan Indonesia Sadar Administrasi Kependudukan (GISA). Warga Kabupaten Buleleng berhak atas layanan SI MELIK (Siap Melayani Identitas Kependudukan dan Pencatatan Sipil). Setiap desa atau kelurahan yang ada di Kabupaten Buleleng akan di fokuskan pada kantor kecamatannya untuk mendapatkan pelayanan SI MELIK. Tujuan dari program ini adalah untuk memahami peningkatan kemajuan pelayanan program SI MELIK (Siap Melayanj Identitas Kependudukan dan Pencatatan Sipil) untuk mencetak catatan kependudukan, baik arsip pendaftaran penduduk dan pernyataan pendaftaran umum, kepada seluruh masyarakat di Kabupaten Buleleng.

### **Pelayanan Publik**

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan tanggung jawab instansi pemerintah, baik pusat, daerah, maupun badan usaha milik negara, dan daerah. Mengutip dari *American Marketing Association*, menurut Donald (Hardiyansyah:2011), jasa pada hakekatnya

adalah aksi yang diberikan oleh satu pihak kepada pihak lain dan tidak menimbulkan kepemilikan sesuatu. Bisa jadi produk yang sudah jadi tidak ada kaitannya ke proses produksi.

### **Kualitas Pelayanan Publik**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia mendefinisikan "kualitas" diartikan dalam beberapa hal, sebagai berikut, proporsi sifat positif dan sifat negatif sesuatu; gelar (seperti kecerdasan atau kecakapan); atau standar. Konsep kualitas berikutnya, menurut Fandy Tjiptono (Hardiansyah 2011:39) mengacu pada kesesuaian dengan spesifikasi, kesesuaian untuk digunakan, pemeliharaan berkelanjutan, dan operasi bebas kerusakan. Ini juga mengacu pada memuaskan kepentingan konsumen sejak awal, menjalankan segalanya dengan benar, dan mengambil tindakan yang membuat mereka bahagia.

### **Indikator Kualitas Pelayanan Publik**

Menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (Hardiansyah: 2011) mengatakan indikator kualitas pelayanan public ada lima dimensi yakni:

1. Bukti fisik (*Tangible*) salah satu aspek penting yang diperhitungkan saat mengevaluasi kualitas sebagai bukti nyata. Kelengkapan fasilitas, termasuk personel, peralatan, dan item fisik lainnya, disebut sebagai dimensi bukti fisik.
2. Keandalan (*Reliability*) ialah petugas memberikan pelayanan secara konsisten. Dimensi ini digunakan untuk mengukur aspek pelayanan pada saat diberikan. Kesesuaian

pelayanan, perhatian pelaksana kepada kesulitan masyarakat, keterlambatan dalam memberikan pelayanan dari mula, syarat durasi dalam jasa pelayanan, serta akurasi dalam pengurusan administrasi dokumen yakni elemen dari segi kehandalan.

3. Tanggapan (*Responsif*) adalah sudut pandang yang sungguh energik. Pada dimensi ini, diharapkan respon cepat dari penyedia layanan dalam menanggapi keluhan kesah klien, serta kejelasan informasi perihal durasi pengiriman layanan dari awal.
4. Jaminan (*Assurance*) adalah sesuatu yang berkaitan dengan pengetahuan dan kemampuan penyedia layanan untuk membangun kepercayaan publik dengan menyediakan layanan masyarakat.
5. Empati (*Empathy*) merupakan hal-hal yang diberikan dengan perilaku peduli dan kepedulian dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

### 3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif yang menggunakan data primer dan data sekunder sebagai sumber datanya. Unit analisis yang digunakan adalah kualitas pelayanan publik Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Buleleng, dan untuk mengidentifikasi informan digunakan *purposive sampling*. Selain itu, wawancara, observasi, dan dokumentasi digunakan untuk memperoleh data.

### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Program pelayanan Siap Melayani Identitas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (SI MELIK) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng merupakan sebuah program inovasi pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng. Program ini telah disahkan dan dilaksanakan sejak Januari 2019, yang merupakan bentuk inovasi pelayanan administratif dengan menggunakan mobil pelayanan. Agar memudahkan masyarakat mendapatkan pelayanan administrasi kependudukan yang optimal maka berkas-berkas administrasi yang dibutuhkan oleh masyarakat dapat langsung selesai saat itu juga oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng.

Program pelayanan Siap Melayani Identitas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (SI MELIK) merupakan inovasi yang dikeluarkan oleh Bidang Inovasi Pelayanan. Salah satu tugas bidang ini adalah memberikan inovasi program yang dirasa dapat memberikan kemudahan kepada petugas maupun masyarakat, yang mana sebelum adanya program SI MELIK ini seluruh masyarakat Kabupaten Buleleng diharuskan untuk datang ke Kantor Disdukcapil secara langsung untuk melakukan pendaftaran maupun pencetakan data administrasi kependudukan. Hingga munculnya program SI MELIK yang dapat memberikan kemudahan serta meningkatkan kualitas pelayanan Disdukcapil itu sendiri.

Berdasarkan temuan penelitian, analisis program inovasi SI MELIK pada Dukcapil Kabupaten Buleleng terhadap kualitas pelayanan publik menurut teori kualitas pelayanan publik menghasilkan hasil sebagai berikut:

1. *Tangible* (bukti fisik)

Indikator *tangible* (bukti fisik) menekankan kepada kemampuan penyediaan dalam hal sarana dan prasarana fisik yang baik serta memiliki kesiapan petugas dalam memproses pelayanan guna tercapainya Program Pelayanan Siap Melayani Identitas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (SI MELIK) yang berkualitas. Adapun hasil analisis dari beberapa sub indikator sebagai berikut, (a).Kondisi sarana dan prasarana, penyelenggaraan program pelayanan SI MELIK oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng menyediakan lima alat percetakan yaitu, alat perekaman, alat cetak KTP, alat cetak KK, alat cetak KIA, dan alat cetak Akta-akta, serta laptop dan alat tanda tangan elektronik, dan juga jaringan internet TRI SAT. Kondisi dari alat percetakan dalam keadaan baik dan dapat digunakan. Sedangkan kondisi jaringan yang digunakan juga dalam keadaan baik, terkecuali melayani di desa yang blind spot tidak ada jaringan maka tidak bisa melakukan pelayanan. (b).Pemeriksaan sarana dan prasarana, pemeriksaan dan pemeliharaan sarana dan prasarana program pelayanan SI MELIK tidak

dilakukan dengan maksimal, hanya mengecek dapat digunakan atau tidak saja. Laptop dan alat percetakan digunakan terlebih dahulu namun jika ditengah jalan mengalami kendala, baru pada saat itu operator akan memperbaiki maupun meminta bantuan. Kesiapan sarana dan prasarana dilakukan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, sehingga jika tidak dilakukannya pengecekan terlebih dahulu dapat menyebabkan kendala secara tiba-tiba. Namun terkadang jaringan juga memiliki kendala untuk masuk ke dalam server pelayanan, sehingga hal ini dapat menghambat proses penyelesaian pelayanan. (c).Penampilan petugas, penampilan petugas juga menjadi salah satu hal yang penting selain sarana dan prasarana dalam penyelenggaraan program pelayanan SI MELIK. Petugas sebagai penyelenggara pelayanan akan memberikan kesan pada masyarakat tentang pelayanan yang akan diberikan. Oleh karena itu, penampilan petugas menjadi sangat penting dalam pelayanan. Petugas program pelayanan SI MELIK menggunakan pakaian kerja sesuai dengan pakaian dinas yang telah ditetapkan di kantor disdukcapil.

2. *Reliability* (kehandalan)

(a).Kehandalan petugas, indikator *reliability* (kehandalan) menekankan kepada bagaimana petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng memiliki

kemampuan serta kehandalan dalam menjalankan pelayanan yang berkualitas pada program pelayanan SI MELIK. petugas operator SI MELIK sudah handal dikarenakan oleh pembelajaran dan pelatihan yang telah didapatkan, sehingga petugas memiliki pengetahuan dalam pengoperasiannya. Adanya hal itu menyebabkan masyarakat bisa mendapatkan informasi yang jelas dan akurat terkait pelayanan SI MELIK. (b).Pelatihan dan pembinaan, pelatihan dan pembinaan dapat meningkatkan kualitas dari pegawai itu sendiri apalagi pelatihan yang dilakukan sesuai dengan bidangnya. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat melakukan beberapa evaluasi kepada petugasnya. Sudah adanya pembinaan dan pelatihan terhadap petugas pelayanan menyebabkan terjaganya kualitas pelayanan dari petugas program pelayanan SI MELIK. (c).Kecepatan pelayanan, kehandalan petugas dalam program pelayanan SI MELIK dapat dinilai dari kemampuan dinas dalam menyelenggarakan pelayanan yang cepat serta tepat kepada masyarakat. Sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur), program pelayanan SI MELIK memiliki jangka waktu pelayanan 5 hari kerja. Hal ini berlaku juga dengan adanya pembatasan jumlah pemohon setiap

harinya yang berjumlah 50 pemohon. Program ini juga memberikan kesan pelayanan yang jauh lebih cepat jika dibandingkan sebelum ada program ini, sebelum adanya program ini masyarakat harus datang ke kantor dan antri untuk mendapatkan pelayanan. Melihat hal tersebut indikator reliability (kehandalan) sudah berjalan dan terselenggara dengan baik.

### 3. *Responsive* (tanggapan)

(a).Penyediaan sarana keluhan dan masukan dari masyarakat, *responsif* (tanggapan) indikator yang menekankan pada petugas dalam tanggap melayani keluhan maupun masukan yang diberikan dari masyarakat secara cepat serta mampu meberikan informasi yang jelas terkait program pelayanan SI MELIK. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng telah menyediakan wadah dalam menampung aspirasi, saran, dan keluhan dari masyarakat, berupa: kotak saran, WA senter, GEMA (genah metaken), facebook disdukcabil buleleng, serta website <https://disdukcabil.bulelengkab.go.id/>. Penyediaan sarana keluhan dan masukan dari masyarakat sangat penting dalam peningkatan kualitas pelayanan. Dengan adanya segala jalur yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng dalam menerima keluhan serta masukan dari masyarakat sudah sangat terlihat

baik, dikarenakan segala wadah yang diberikan dapat di akses dari seluruh kalangan pengguna program pelayanan SI MELIK sehingga dengan tersedianya seluruh wadah menyampaikan aspirasi masyarakat dapat meningkatkan kualitas program. (b).Penyampaian informasi program pelayanan SI MELIK, penyampaian informasi kepada masyarakat mengenai program pelayanan SI MELIK juga dilakukan melalui website dan surat edaran untuk sosialisasi kepada setiap kecamatan lalu diteruskan ke desa-desa di Kabupaten Buleleng. Informasi ini nantinya akan diteruskan dari pihak desa kepada masyarakat. Selain itu, penyampaian informasi juga sudah dilakukan melalui media sosial yang dimiliki oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng, sehingga masyarakat sudah mengetahui program pelayanan SI MELIK ini.

4. *Assurance* (jaminan)

(a).Sikap petugas, *assurance* (jaminan) menekankan kepada sikap petugas terhadap masyarakat, yang dimana bagaimana kemampuan petugas dalam menumbuhkan rasa percaya masyarakat dengan memberikan pelayanan yang aman dan nyaman. Petugas program pelayanan SI MELIK diharapkan memperlakukan masyarakat dengan sopan dan itikad baik. Petugas wajib bersikap baik dan sopan kepada masyarakat sebagai bagian dari

kewajibannya sebagai wakil dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Buleleng, salah satu organisasi yang menyelenggarakan pelayanan publik. Hal ini agar nantinya petugas dapat melayani masyarakat dengan karakter berbeda dan pada tingkatan sosial yang beragam, sehingga dengan adanya sikap sopan dan ramah memberikan pelayanan yang berkualitas. (b).Keamanan dan kenyamanan pelayanan, program pelayanan SI MELIK yang berkualitas akan mengutamakan keamanan dan kenyamanan masyarakat. Masyarakat dapat langsung menerima pelayanan tanpa harus datang langsung ke kantor dinas. Namun untuk kenyamanan masyarakat saat pelayanan ditentukan oleh perangkat desa itu sendiri karena tempat menunggu pelayanan disiapkan oleh desa tidak dari dinas. (c).Kepercayaan masyarakat, penyelenggaraan program pelayanan SI MELIK akan menumbuhkan rasa percaya dengan sendirinya dari masyarakat. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng memberikan bukti nyata sebagai bentuk menumbuhkan rasa percaya masyarakat. Pelayanan yang tepat waktu dan langsung selesai menjadi bukti nyata atas komitmen dinas terhadap masyarakat. Rasa percaya masyarakat akan muncul dengan sendirinya sesuai dengan pelayanan

yang diberikan seiring dengan berjalannya waktu. Petugas yang handal dan dapat membantu juga memiliki potensi besar dalam memberikan rasa percaya kepada masyarakat. Sehingga dapat dikatakan bahwa indikator assurance (jaminan) telah berjalan dengan baik.

5. *Empathy* (empati)

(a). Kenyamanan waktu pelayanan, indikator *empathy* (empati) menekankan pada penyelenggaraan waktu pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng dalam menyelenggarakan program pelayanan SI MELIK menjadwalkan waktu pelayanan yakni dari pukul 09.00-15.00. Hal ini dilakukan guna mempercepat proses masyarakat dalam pembuatan dokumen.

(b). Kepedulian akan pelayanan yang diberikan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng sangat peduli dengan terselenggaranya program pelayanan SI MELIK. Hal ini dapat terlihat dari bagaimana upaya dari dinas untuk memberikan fasilitas kepada SI MELIK, serta jika masyarakat mengalami kendala pada dokumennya dapat langsung bertanya kepada petugas operator.

## 5. KESIMPULAN

Kesimpulan yang didapat dari penelitian ini adalah pelaksanaan program pelayanan SI MELIK pada Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng sudah berjalan dengan baik dan efektif hal ini dikarenakan hampir semua indikator sudah berjalan dengan baik yaitu indikator *reliability* (kehandalan), *responsive* (tanggapan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Sedangkan indikator tangible (bukti fisik) masih belum efektif.

## 6. DAFTAR PUSTAKA

### Buku:

Handayani, Soewarno. 1990. Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen. Jakarta : Haji Masagung.

Hardiyansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya. Yogyakarta: Gava Media.

Tjiptono, Fandy. 2000. Manajemen Jasa. Yogyakarta: Andi.

### Peraturan Perundang-Undangan:

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014  
*Tentang Pemerintahan Daerah.*

