BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan elemen esensial dalam penyelenggaraan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah menjadi tolak ukur fundamental dalam menilai kinerja birokrasi dalam memenuhi hak-hak dasar warga negara. Institusi publik dituntut untuk mampu menyediakan layanan yang tidak hanya memenuhi prosedur, tetapi juga mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai penerima layanan. Untuk mencapai hal ini, organisasi sektor publik harus terus beradaptasi dan berinovasi dalam merancang sistem pelayanannya. Proses ini menuntut adanya standar yang jelas, prosedur yang sederhana, dan kepastian waktu (Hardiyansyah, 2018).

Amanat untuk menyelenggarakan pelayanan publik yang berkualitas telah diatur secara tegas dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Republik Indonesia tentang Pelayanan Publik. Dalam Pasal 1, dijelaskan bahwa Pelayanan Publik adalah 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. Undang-undang ini mengamanatkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus berasaskan pada prinsip-prinsip seperti kepastian hukum, transparansi, akuntabilitas, kemudahan akses, serta kecepatan dan ketepatan.

Undang-undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik serta aturan pelaksanaannya yang dapat diterapkan sehingga masyarakat memperoleh pelayanan yang sesuai dengan harapan dan yang di cita-citakan negara. bahwa sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan pengaturan hukum yang mendukungnya. Dalam pelayanan publik

Undang-undang ini harus menjadi landasan bagi setiap birokrasi/penyelenggaraan pelayanan publik dalam memberikan pelayanan. Dalam kehidupan bernegara, pemerintah berfungsi sebagai pemberi pelayanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat (Mukarom dan Muhibudin 2015: 101).

Untuk menghadapi tantangan kompleks tersebut dan mampu memberikan pelayanan prima secara konsisten, sebuah organisasi publik tidak dapat bergerak tanpa arah. Diperlukan adanya sebuah strategi yang jelas dan komprehensif. Strategi dalam konteks organisasi publik dapat diartikan sebagai kerangka kerja atau rencana jangka panjang yang dirancang secara sistematis untuk mencapai visi dan misi organisasi, dalam hal ini adalah terwujudnya kualitas layanan yang unggul. Strategi melibatkan analisis terhadap lingkungan internal (kekuatan dan kelemahan) serta lingkungan eksternal (peluang dan ancaman) (David & David, 2016).

Implementasi strategi menjadi penentu keberhasilan organisasi dalam melakukan transformasi. Sebuah strategi yang baik harus dapat diterjemahkan ke dalam program-program kerja yang spesifik, terukur, dan dapat dilaksanakan. Dalam konteks pelayanan publik, strategi seringkali berfokus pada inovasi layanan, seperti digitalisasi proses (e-government), penyederhanaan alur birokrasi, peningkatan kompetensi sumber daya manusia (aparatur), serta optimalisasi sarana dan prasarana. Upaya lembaga untuk meningkatkan daya saingnya (dalam hal ini, kepuasan publik) sangat dipengaruhi oleh ketepatan dalam memilih dan menjalankan strategi ini (Rangkuti, 2017).

Salah satu instansi pemerintah yang berada di garis depan dan bersentuhan langsung dengan kebutuhan dasar warga negara adalah Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Dispendukcapil). Lembaga ini memegang peranan vital dalam administrasi kependudukan (Adminduk), seperti penerbitan KTP-el, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, dan dokumen lainnya. Dokumen-dokumen ini adalah "gerbang" bagi warga untuk mengakses pelayanan publik lainnya (kesehatan, pendidikan, perbankan). Dispendukcapil Kota Malang, sebagai penyelenggara layanan di kota besar dengan dinamika kependudukan yang tinggi, menghadapi volume permintaan layanan yang sangat besar. (UU No. 24 Tahun 2013).

Dispendukcapil Kota Malang, sebagai penyelenggara layanan di kota besar dengan dinamika kependudukan yang tinggi (tingginya arus migrasi dan populasi mahasiswa), menghadapi volume permintaan layanan yang sangat besar dan kompleks. Volume permintaan yang tinggi ini, dalam beberapa kasus, belum sepenuhnya diimbangi oleh kecepatan dan ketepatan pelayanan yang optimal. Meskipun Dispendukcapil Kota Malang terus berupaya melakukan inovasi dan menyesuaikan diri dengan regulasi nasional (UU No. 24 Tahun 2013), masih terdapat kesenjangan *(gap)* antara standar layanan yang diamanatkan dan realitas di lapangan.

Efisiensi Waktu: Keluhan publik terkait lambatnya proses pengurusan dokumen Adminduk, yang seringkali menyebabkan antrean fisik yang panjang di loket-loket pelayanan (sebelum dan sesudah digitalisasi).Keterbatasan Teknologi: Adanya kendala teknis dan infrastruktur dalam implementasi layanan berbasis digital atau *online*, sehingga menyebabkan proses verifikasi data menjadi tidak efektif dan memicu ketidakakuratan data.Keterbatasan SDM dan Koordinasi: Kurang optimalnya koordinasi antar unit kerja internal maupun dengan instansi eksternal (Kecamatan/Kelurahan) yang berdampak pada lambatnya proses integrasi dan penyelesaian administrasi.Kesenjangan Kualitas Layanan yang ditunjukkan oleh masalah-masalah faktual ini memerlukan adanya intervensi berupa strategi manajemen pelayanan publik yang terencana, adaptif, dan berkelanjutan dari Dispendukcapil Kota Malang (Rahmawati, 2021).

Penerapan strategi yang tepat akan berdampak langsung pada peningkatan kualitas hidup masyarakat dan mendukung terciptanya tata kelola pemerintahan yang baik. Berdasarkan latar belakang yang menggarisbawahi urgensi regulasi dan kesenjangan masalah faktual dalam efisiensi waktu, teknologi, dan koordinasi di Dispendukcapil Kota Malang, penulis tertarik untuk meneliti lebih jauh mengenai Strategi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang (Dispendukcapil) untuk Meningkatkan Kualitas Layanan kepada masyarakat (Rahmawati, 2021).

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan beberapa persoalan yang telah diuraikan sebelumnya, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Strategi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang (DISPENDUKCAPIL) Untuk Meningkatkan Kualitas Layanan"

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana strategi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang dalam meningkatkan kualitas layanan?
2. Apa saja faktor yang menjadi pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan strategi Dispendukcapil Kota Malang dalam meningkatkan kualitas layanan?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk:

1. Mendeskripsikan dan menganalisis strategi yang diterapkan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang dalam meningkatkan kualitas layanan.
2. Mendiskripsikan dan menganalisis faktor pendukung dan penghambat Strategi dinas kependudukan dan catatan sipil kota malang dalam neningkatkan kualitas layanan.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan beberapa manfaat, baik secara akademis maupun praktis, sebagai berikut:

1. Manfaat Akademik
    a. Menjadi bahan referensi dan sumber informasi bagi pengembangan ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang manajemen pelayanan publik dan administrasi kependudukan.

b. Menambah khasanah literatur akademik mengenai strategi peningkatan kualitas layanan di instansi pemerintahan.

2. Manfaat Praktis
   a. Memberikan masukan kepada Dinas Kependudukan dan catatan sipil Kota Malang dalam merumuskan dan melaksanakan strategi peningkatan kualitas layanan yang lebih efektif dan efisien.
   b. Membantu peningkatan kepuasan masyarakat terhadap layanan administrasi kependudukan melalui perbaikan strategi pelayanan.