BAB II
TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu adalah penelitian yang di lakukan oleh peneliti-peneliti terdahulu dengan tujuan mempermudah peneliti untuk menemukan cara yang sistematis dalam penyusunan penelitian dari segi teori dan konsep. Peneliti mengambil beberapa contoh penelitian sebagai bahan pembanding dengan penelitian sekarang. Sugiyono (2019)

Willy Tri Hardianto, Nanang Bagus S., dan Gatut Susanto (2012) dalam penelitian berjudul *Pola Pelayanan Publik Terpadu Studi pada Kantor Perijinan dan Pelayanan Terpadu Kota Batu* mengkaji bagaimana pola pelayanan terpadu diterapkan di Kota Batu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun ada upaya integrasi layanan perizinan dan pelayanan publik, terdapat kendala seperti koordinasi antar unit kerja dan keterbatasan sumber daya manusia yang mempengaruhi efektivitas pelayanan, penelitian ini menunjukan bahwa kecilnya intensitas kewenangan yang dilimpahkan kepada Kantor Perijinan dan Pelayanan Terpadu Kota Batu, mengakibat kanterbatasnya kewenangan Kepala kantor dalam melaksanakan fungsinya, yang pada akhirnya mengakibatkan terwujudnya kualitas pelayanan publik yang kurang baik.

Dengan demikian temuan penelitian ini dan juga dikuatkan oleh temuan penelitian Ardana, dapat dikatakan mendukung pandangan teori desentralisasi. Dimana makna yang dapat disimpulkan dalam teori ini adalah bahwa intensitas pelimpahan kewenangan kepada suatu organisasi penyelenggaraan pelayanan publik, akan menentukan kualitas pelayanan yang diberikannya. Willy Tri Hardianto, Nanang Bagus S., dan Gatut Susanto (2012).

Asih Widi Lestari Warsono dan Cahyo Sasmito (2023) dalam penelitiannya yang berjudul Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) Pasca Pandemi COVID-19 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang mengkaji bagaimana kualitas pelayanan publik pada layanan KIA diterapkan di Dispendukcapil Kota Malang setelah pandemi. Hasil penelitian

menunjukkan bahwa pelayanan publik sudah berjalan dengan cukup baik, terutama dari segi kesopanan petugas, kemudahan prosedur, dan kejelasan informasi. Namun, terdapat kendala seperti lamanya waktu penyelesaian dokumen akibat antrean dan keterbatasan sumber daya manusia, serta gangguan teknis pada layanan daring dan kurangnya sosialisasi prosedur online kepada masyarakat.

Penelitian ini menunjukkan bahwa meskipun kualitas pelayanan meningkat pascapandemi, faktor internal organisasi dan pemanfaatan teknologi masih mempengaruhi efektivitas layanan. Dengan demikian, temuan penelitian ini mendukung pandangan teori pelayanan publik yang menekankan pentingnya kompetensi aparatur, efisiensi proses, dan optimalisasi sistem pelayanan dalam meningkatkan mutu layanan publik. Asih Widi Lestari Warsono dan Cahyo Sasmito (2023).

Elliza Secilya Maharani, Siti Fatima, Anggini Pratiwi, dan Hayat (2024) dalam penelitian berjudul Strategi Pemerintah Kota Malang dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik: Analisis Kritis dan Prospek Perbaikan menelaah berbagai strategi yang diterapkan Pemerintah Kota Malang untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Penelitian ini fokus pada analisis kritis terhadap kebijakan, mekanisme, dan inovasi yang telah diterapkan, sekaligus menilai tantangan dan peluang perbaikan.Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pemerintah Kota Malang telah menginisiasi beberapa program strategis, termasuk digitalisasi pelayanan melalui sistem informasi berbasis aplikasi, peningkatan kapasitas sumber daya manusia melalui pelatihan dan pengembangan kompetensi pegawai, serta perbaikan fasilitas dan sarana pelayanan di kantor-kantor publik.

Meskipun demikian, penelitian menemukan bahwa efektivitas strategi-strategi tersebut masih terbatas akibat sejumlah kendala struktural dan administratif. Kendala utama yang diidentifikasi adalah keterbatasan anggaran, resistensi internal terhadap perubahan, koordinasi yang belum optimal antar unit kerja, serta masih rendahnya intensitas pelimpahan kewenangan yang diberikan kepada kepala unit pelayanan.Penelitian ini menekankan bahwa walaupun peluang perbaikan telah diidentifikasi, seperti pemanfaatan teknologi digital secara maksimal, peningkatan partisipasi masyarakat dalam evaluasi pelayanan, dan

kolaborasi dengan sektor swasta, faktor koordinasi antar unit dan distribusi kewenangan menjadi kunci yang menentukan keberhasilan strategi. Kondisi ini mirip dengan temuan penelitian sebelumnya mengenai desentralisasi pelayanan publik, di mana intensitas pelimpahan kewenangan kepada suatu organisasi atau unit layanan publik sangat menentukan kualitas pelayanan yang diberikan. Elliza Secilya Maharani, Siti Fatima, Anggini Pratiwi, dan Hayat (2024).

Semakin besar kewenangan dan fleksibilitas pengambilan keputusan yang dimiliki unit layanan, semakin tinggi kemungkinan tercapainya pelayanan publik yang efisien, responsif, dan berkualitas. penelitian ini juga menyoroti pentingnya evaluasi berkelanjutan dan perbaikan mekanisme internal untuk memastikan kebijakan dan strategi yang diterapkan tidak hanya berbasis rencana, tetapi juga mampu diimplementasikan secara efektif di lapangan. Misalnya, digitalisasi pelayanan yang dilakukan perlu diimbangi dengan peningkatan literasi digital masyarakat, serta pelatihan pegawai untuk memastikan penguasaan sistem berjalan optimal. Dengan demikian, penelitian ini menyimpulkan bahwa strategi peningkatan kualitas pelayanan publik di Kota Malang harus dilihat sebagai proses multidimensional yang melibatkan kebijakan, sumber daya manusia, teknologi, koordinasi antar unit, dan partisipasi masyarakat. Elliza Secilya Maharani, Siti Fatima, Anggini Pratiwi, dan Hayat (2024)

Dicka Abi Pratama dan kawan-kawan (2022) dalam penelitiannya yang berjudul *Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan (Studi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang)* mengkaji bagaimana kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Dispendukcapil Kota Malang memengaruhi kepuasan masyarakat. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi.Hasil penelitian menunjukkan bahwa Dispendukcapil Kota Malang telah berupaya memberikan pelayanan yang baik, terutama pada aspek ketepatan waktu, kepatuhan terhadap prosedur, dan keramahan petugas. Meski demikian, terdapat kendala yang memengaruhi kualitas pelayanan, seperti keterbatasan fasilitas, variasi kemampuan SDM, serta belum optimalnya pemanfaatan sistem informasi administrasi kependudukan (SIAK).

Hanif Kirana dan Prasetyo Isbandono (2025) dalam penelitiannya yang berjudul *Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang* mengkaji kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kota Malang dengan menggunakan teori SERVQUAL dari Parasuraman, yang terdiri dari lima dimensi utama: bukti fisik *(tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*).Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan melalui proses reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Dispendukcapil Kota Malang secara umum sudah cukup baik, namun masih terdapat beberapa kendala yang mempengaruhi kepuasan masyarakat. Beberapa temuan penting meliputi:

1. Bukti Fisik (*Tangible):* fasilitas pendukung pelayanan belum memadai, termasuk belum tersedianya mesin antrian wireless untuk memudahkan pemohon memantau jalannya antrian.
2. Keandalan (*Reliability*): pegawai melaksanakan proses pengajuan dokumen sesuai SOP, namun jika sistem SIAK mengalami gangguan, pelayanan harus ditunda.
3. Daya Tanggap (*Responsiveness*): pegawai sudah merespons dan memberi pengarahan, tetapi masih ada keluhan terkait lamanya waktu pelayanan. Informasi yang disebarkan juga belum optimal.
4. Jaminan (*Assurance)*: terdapat ketidakpastian waktu pengambilan dokumen apabila terjadi pemeliharaan sistem (maintenance).
5. Empati (*Empathy*): pegawai bersikap ramah dan tanggap terhadap permintaan, kritik, dan saran masyarakat.

Solihin, S. Sunariyanto, Hirshi Anadza (2025) dalam penelitiannya yang berjudul *Pelayanan Jemput Bola dalam Pemerataan Identitas Kependudukan Digital (Studi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang)* mengkaji bagaimana strategi jemput bola yang diterapkan oleh Dispendukcapil Kota Malang dalam memastikan pemerataan kepemilikan identitas kependudukan digital bagi masyarakat. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif

deskriptif dengan pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi kegiatan jemput bola.Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan jemput bola efektif dalam meningkatkan akses masyarakat terhadap layanan administrasi kependudukan, terutama bagi kelompok yang sulit mengakses kantor Dispendukcapil, seperti warga lanjut usia, warga di daerah terpencil, dan masyarakat dengan keterbatasan mobilitas.

Strategi ini membantu mengurangi kesenjangan digital dan memastikan legalitas dokumen kependudukan, sekaligus meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Meskipun demikian, penelitian menemukan beberapa kendala, antara lain keterbatasan armada jemput bola, SDM yang terbatas untuk melakukan layanan keliling, serta koordinasi dengan pihak terkait yang perlu diperkuat. Penelitian ini menyimpulkan bahwa pengembangan layanan jemput bola yang lebih terstruktur dan didukung teknologi informasi dapat mendorong pemerataan identitas kependudukan digital, meningkatkan akurasi data, dan memaksimalkan kepuasan masyarakat. Solihin, S. Sunariyanto, Hirshi Anadza (2025)

Tabel: 2.1. Penelitian Terdahulu

No	Nama Penulis	Judul	Metode	Hasil	Relevansi
1	Willy Tri Hardianto, Nanang Bagus S., dan Gatut Susanto (2012)	Pola Pelayanan Publik Terpadu Studi pada Kantor Perijinan dan Pelayanan Terpadu Kota Batu. Jurnal Administrasi Publik (JAP), Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya, Vol. 2, (2012), No. 1, 6/14	Metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif	Pelayanan publik terpadu dapat meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan kepuasan masyarakat melalui integrasi sistem pelayanan	Sama-sama membahas strategi peningkatan kualitas layanan publik di instansi pemerintah daerah. Konsep “pelayanan terpadu” dalam penelitian

No	Nama Penulis	Judul	Metode	Hasil	Relevansi
				dan profesionalitas aparatur.	tersebut dapat menjadi landasan teori untuk menganalisis strategi peningkatan pelayanan di Dispendukcapil Kota Malang.
2	Asih Widi Lestari Warsono dan Cahyo Sasmito (2023)	Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) Pasca Pandemi COVID-19 (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang). Jurnal: Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP), Vol. 12, (2023), No. 1, 57/62.	Metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif	Fokus pada pelayanan publik di instansi Dispendukcapil Kota Malang terkait KIA, menunjukkan tingkat kualitas dan hambatan.	Sangat relevan karena objeknya sama (Dispendukcapil Kota Malang) dan fokusnya pada kualitas layanan publik. Temuan dapat menjadi pembanding dan dasar strategi dalam penelitian tentang strategi peningkatan kualitas layanan.

No	Nama Penulis	Judul	Metode	Hasil	Relevansi
3	Elliza Secilya Maharani, Siti Fatima, Anggini Pratiwi, Hayat (2024)	Strategi Pemerintah Kota Malang dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik: Analisis Kritis dan Prospek Perbaikan. Journal of Administrative Science, Universitas Islam Malang**,** Vol. 5, (2024), No. 1, 71/84.	Metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif	Mengkaji strategi pemerintah Kota Malang dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik; menemukan hambatan koordinasi antar unit kerja, keterbatasan SDM, dan perlunya perbaikan sistem manajemen layanan.	Memberikan dasar teori dan pembahasan mengenai strategi peningkatan kualitas pelayanan publik di Kota Malang, relevan untuk analisis kualitas pelayanan di Dispendukcapil Kota Malang.
4	Dicka Abi Pratama, Yaqub Cikusin, Taufiq Rahman Ilyas (2022)	Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan. Jurnal Respon Publik, Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Islam Malang (UNISMA)**,**	Metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif	Fasilitas terbatas, SDM bervariasi, teknologi belum optimal; rekomendasi optimalisasi SIAK, fasilitas, pelatihan	Data empiris mengenai kendala dan strategi perbaikan pelayanan

No	Nama Penulis	Judul	Metode	Hasil	Relevansi
		Vol. 16, (2022), No. 7, 82/90.			
5	Hanif Kirana & Prasetyo Isbandono (2025)	Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang. Jurnal Inovasi Administrasi Negara Terapan (Inovant), Universitas Negeri Surabaya, Vol. 3, (2025), No. 2, 250/265.	Metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif	Analisis SERVQUAL; fasilitas terbatas, kecepatan layanan perlu ditingkatkan, pegawai ramah namun SIAK bermasalah	Dasar analisis kualitas pelayanan dan pengukuran IKM
6	Solihin, S., Sunariyanto, Hirshi Anadza (2025)	Pelayanan Jemput Bola dalam Pemerataan Identitas Kependudukan Digital. Jurnal Respon Publik, Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Islam Malang, Vol. 19, (2025), No. 9, 367/380	Metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif	Jemput bola efektif memperm udah akses dokumen, kendala armada & koordinasi SDM	Strategi inovatif meningkatkan pemerataan dokumen & kepuasan masyarakat

Sumber: Jurnal Ilmiah, Willy Tri Hardianto, Nanang Bagus S., dan Gatut Susanto (2012), Asih Widi Lestari Warsono dan Cahyo Sasmito (2023), Elliza Secilya Maharani, Siti Fatima, Anggini Pratiwi, Hayat, (2024), Dicka Abi Pratama, Yaqub Cikusin, Taufiq Rahman Ilyas (2022), Hanif Kirana & Prasetyo Isbandono, (2025), Solihin, S., Sunariyanto, Hirshi Anadza, (2025).

Berdasarkan uraian dari keenam peneliti terdahulu diatas maka peneliti saat ini menyimpulkan bahwa keenam peneliti diatas sesuai judul dari setiap penelitian dapat dijadikan pedoman atau referensi untuk melaksanakan penelitian terkait Strategi Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Malang (Dispendukcapil) U ntuk Meningkatkan Kualitas Layanan.

2.2. Konsep Strategi

2.2.1 Pengertian Strategi

Suradinata (1996: 148) Strategi adalah suatu rencana yang sifatnya serba komprehensif, bagaimana suatu organisasi dapat mencapai misi dan objeknya serta mengusahakan sekecil mungkin hambatan. Strategi sebagai suatu rencana yang menyeluruh dan terpadu mengenai kegiatan-kegiatan utama organisasi yang akan menentukan keberhasilannya untuk mencapai tujuan pokok dalam lingkungan yang penuh tantangan

Menurut David (2017: 12)**,** strategi adalah sarana untuk mencapai tujuan jangka panjang suatu organisasi. Strategi mencakup pola-pola keputusan yang menentukan arah organisasi, kebijakan-kebijakan utama, serta alokasi sumber daya untuk mencapai sasaran tertentu. Strategi tidak hanya mencakup perencanaan jangka panjang, tetapi juga bagaimana organisasi menghadapi tantangan eksternal dan menyesuaikan diri terhadap perubahan lingkungan. Dalam konteks pendidikan, strategi menjadi acuan bagi kepala sekolah dalam menetapkan kebijakan-kebijakan sekolah, mengelola tenaga pendidik, serta membangun budaya organisasi yang produktif dan kolaboratif.

Mintzberg (2015: 45) mengemukakan bahwa strategi merupakan pola dalam aliran keputusan organisasi, bukan hanya sesuatu yang direncanakan, tetapi juga yang diwujudkan dari perilaku yang konsisten dari waktu ke waktu. Strategi, menurutnya, terbentuk dari proses formal (*deliberate strategy*) dan juga dari proses yang spontan atau tidak direncanakan (*emergent strategy).* Pandangan ini

memperluas pemahaman tentang strategi sebagai sesuatu yang adaptif dan berkembang berdasarkan pengalaman organisasi. Dengan demikian, dalam implementasinya, strategi tidak selalu harus kaku atau baku, melainkan dapat berubah seiring dengan perkembangan situasi dan kondisi lingkungan kerja.

Menurut Wheelen dan Hunger (2020: 15)**,** strategi adalah seni dan ilmu dalam merumuskan, mengimplementasikan, dan mengevaluasi keputusan lintas fungsi yang memungkinkan suatu organisasi mencapai tujuannya. Strategi berperan sebagai pedoman untuk pengambilan keputusan yang bersifat jangka panjang dan menyeluruh, serta harus mempertimbangkan berbagai faktor internal dan eksternal organisasi.

Menurut Pearce dan Robinson (2016: 22)**,** strategi adalah rencana komprehensif yang mengintegrasikan tujuan-tujuan utama organisasi dengan upaya untuk mencapai keunggulan kompetitif melalui alokasi sumber daya secara efektif. Definisi ini menekankan pentingnya keselarasan antara perencanaan strategis dan implementasi dalam praktik. Dispendukcapil sebagai lembaga pelayanan publik wajib memiliki strategi pelayanan yang tidak hanya mampu memenuhi target administratif, tetapi juga menjawab kebutuhan dan ekspektasi masyarakat secara langsung, terutama dalam hal kecepatan, ketepatan, kemudahan, dan kepastian pelayanan dokumen kependudukan.

Rangkuti (2018: 30) menambahkan bahwa strategi adalah alat yang digunakan oleh organisasi untuk mencapai tujuannya dengan mempertimbangkan aspek efisiensi, efektivitas, dan adaptabilitas. Strategi harus dijabarkan ke dalam kebijakan operasional yang dapat diukur dan dievaluasi. Dalam pelayanan publik, strategi harus mampu menghasilkan dampak nyata terhadap kualitas layanan, seperti meningkatnya kepuasan masyarakat, menurunnya jumlah keluhan, serta meningkatnya aksesibilitas dan kecepatan pelayanan.

Strategi juga mencakup kemampuan adaptif organisasi dalam menghadapi perubahan lingkungan yang dinamis. Sebuah strategi yang baik harus mampu merespons perkembangan teknologi, regulasi pemerintah, ekspektasi masyarakat, serta keterbatasan sumber daya. Oleh karena itu, strategi harus bersifat fleksibel, realistis, dan terukur agar dapat memberikan dampak nyata terhadap kinerja

organisasi dan kepuasan publik.Strategi juga merupakan manifestasi dari kepemimpinan yang visioner dan manajerial. Dalam hal ini, pemimpin instansi (seperti kepala Dispendukcapil) memainkan peran kunci dalam menentukan arah strategi, mengkoordinasikan pelaksanaannya, serta melakukan evaluasi secara berkala untuk melihat efektivitas dan efisiensi capaian. Pearce, John A. II., & Robinson, Richard B. Jr. (2017)

2.2.2. Ukuran Strategi

Menurut hasil adaptasi dari berbagai literatur strategi pelayanan publik dan manajemen strategis (David, 2017), untuk mengukur keberhasilan strategi yang diterapkan oleh instansi pemerintah seperti Dispendukcapil, dapat digunakan beberapa ukuran sebagai berikut:

1. Kesesuaian Strategi dengan Tujuan Layanan

   Ukuran ini melihat sejauh mana strategi yang dirancang dan diterapkan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil sesuai dengan visi, misi, dan tujuan peningkatan kualitas layanan kependudukan. Strategi yang baik harus memiliki hubungan langsung dan nyata terhadap perbaikan proses layanan, peningkatan kepuasan masyarakat, serta tercapainya indikator kinerja layanan publik.

2. Kemampuan Perencanaan Strategis

   Ukuran ini menilai sejauh mana proses perencanaan strategi dilakukan secara sistematis, berbasis data, serta mempertimbangkan potensi, tantangan, dan kebutuhan masyarakat. Strategi yang efektif biasanya didasarkan pada analisis situasi yang komprehensif, seperti kebutuhan pemohon dokumen kependudukan, kendala teknis di lapangan, dan *feedback* masyarakat.

3. Implementasi Strategi Secara Efektif

   Ukuran ini mengacu pada sejauh mana strategi yang telah dirumuskan dapat diimplementasikan di lapangan oleh aparatur Dispendukcapil. Strategi yang baik tidak hanya berhenti pada perencanaan, tetapi juga harus dilaksanakan dengan pengawasan, koordinasi, dan pelibatan semua pihak yang terkait dalam proses layanan, baik secara tatap muka maupun berbasis digital.

4. Inovasi Layanan Publik

   Strategi yang berkualitas harus mampu menghasilkan inovasi dalam pelayanan publik, seperti penggunaan teknologi digital (contoh: layanan online, aplikasi layanan, atau mesin ADM), sistem antrean elektronik, serta pemangkasan birokrasi layanan. Inovasi menjadi tolok ukur strategi modern yang mampu menjawab tuntutan masyarakat yang dinamis dan kompleks.

5. Partisipasi dan Responsivitas

   Strategi yang diterapkan oleh Dispendukcapil juga dapat diukur dari sejauh mana organisasi melibatkan masyarakat sebagai pengguna layanan dalam proses perbaikan dan pengambilan keputusan. Strategi yang responsif akan cepat menanggapi keluhan, menyediakan jalur pengaduan, dan melakukan evaluasi layanan berdasarkan masukan masyarakat.

6. Efektivitas Komunikasi Strategis

   Strategi yang baik harus dikomunikasikan dengan jelas kepada seluruh pegawai internal maupun masyarakat sebagai pengguna layanan. Ukuran ini menilai apakah strategi sudah disosialisasikan secara efektif melalui media sosial, papan pengumuman, *website* resmi, atau kegiatan langsung. Komunikasi strategis sangat penting untuk memastikan seluruh pihak memahami dan menjalankan strategi secara seragam.

7. Monitoring dan Evaluasi Strategi

   Ukuran ini berkaitan dengan kegiatan *monitoring* dan evaluasi secara rutin terhadap strategi yang telah dijalankan. Dispendukcapil sebagai organisasi pelayanan publik harus memiliki mekanisme evaluasi untuk menilai apakah strategi yang diterapkan membawa perubahan positif, atau perlu diperbaiki. *Monitoring* dapat dilakukan melalui laporan berkala, survei kepuasan masyarakat, dan audit internal.

2.2.3. Fungsi Strategi

Menurut Steiner & Miner (2020) serta Hunger dan Wheelen (2019), strategi dalam organisasi publik memiliki sejumlah fungsi utama yang sangat penting dalam mencapai tujuan institusi. Fungsi strategi ini menjadi landasan dalam menyusun rencana kerja, mengelola sumber daya, serta memastikan

kualitas pelayanan publik dapat terus meningkat secara berkelanjutan. Secara umum, fungsi strategi dapat diklasifikasikan ke dalam beberapa poin berikut:

1. Fungsi Penentu Arah (*Direction Setting***)**

   Fungsi strategi yang pertama adalah sebagai penentu arah organisasi. Strategi membantu organisasi seperti Dispendukcapil Kota Malang untuk menentukan tujuan jangka panjang serta langkah-langkah untuk mencapainya. Melalui strategi, instansi dapat fokus pada sasaran utama seperti peningkatan kualitas pelayanan kependudukan, percepatan pelayanan dokumen, serta peningkatan kepuasan masyarakat.

2. Fungsi Integratif (*Integration Function*)

   Strategi juga berfungsi sebagai alat integrasi antarbagian dalam organisasi. Fungsi ini sangat penting dalam memastikan bahwa semua bagian dari Dispendukcapil baik pelayanan KTP, KK, akta kelahiran, maupun pelayanan pencatatan lainnya dapat bekerja secara sinkron dan tidak berjalan sendiri-sendiri.Melalui strategi yang terintegrasi, setiap unit akan memiliki peran yang jelas dalam mendukung tujuan bersama. Ini menciptakan sinergi antara SDM, prosedur kerja, teknologi informasi, serta kebijakan pelayanan. Dengan demikian, kualitas layanan akan meningkat karena tidak ada lagi tumpang tindih tugas atau duplikasi proses.

3. Fungsi Adaptasi terhadap Lingkungan (*Environmental Adaptation*)

   Strategi juga berfungsi sebagai alat adaptasi terhadap perubahan lingkungan eksternal. Dalam era digital saat ini, pelayanan publik dituntut untuk berubah menjadi lebih cepat, mudah diakses, dan berbasis teknologi. Dispendukcapil perlu menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi, perubahan regulasi pemerintah pusat, serta harapan masyarakat terhadap layanan yang lebih baik.Strategi yang dirancang dengan baik memungkinkan organisasi untuk tetap kompetitif dan relevan. Fungsi ini menekankan pentingnya fleksibilitas dan kesiapan dalam menghadapi tantangan baru, seperti integrasi layanan berbasis NIK, sistem online, hingga anjungan mandiri layanan kependudukan.

4. Fungsi Pengambilan Keputusan (*Decision-Making Framework*)

Strategi juga berfungsi sebagai kerangka dalam pengambilan keputusan yang tepat. Setiap keputusan yang diambil oleh pimpinan Dispendukcapil, baik dalam hal pelayanan, penggunaan anggaran, atau peningkatan SDM, seharusnya merujuk pada strategi yang telah ditetapkan.Dengan adanya strategi, setiap keputusan akan lebih terarah, terukur, dan konsisten dengan visi dan misi organisasi. Hal ini membantu menghindari keputusan yang bersifat reaktif atau tanpa pertimbangan jangka panjang.

5. Fungsi Evaluasi dan Kontrol *(Evaluation and Contro*)

   Fungsi penting dari strategi adalah sebagai alat evaluasi. Strategi memberikan standar dan indikator pencapaian yang jelas, sehingga memudahkan organisasi untuk melakukan evaluasi kinerja. Dalam hal ini, Dispendukcapil Kota Malang dapat menilai apakah strategi yang diterapkan benar-benar berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan atau tidak.Jika hasil yang dicapai belum sesuai harapan, maka strategi tersebut dapat dikaji ulang dan disesuaikan. Fungsi ini memungkinkan terjadinya perbaikan berkelanjutan (*continuous improvement*) terhadap kebijakan dan pelaksanaan pelayanan publik.

2.2.4. Pendekatan Strategi

Menurut Chandler dalam Salusu (2015: 64) mengatakan bahwa strategi adalah "penetapan dari tujuan dan sasaran jangka panjang darı suatu organisasi serta penggunaan serangkaian tindakan dan alokasi sumber daya yang diperlukan untuk mencapai tujuan tersebut". Menurut definisi Chandler dapat kita identifikasi terdapat tiga komponen penting dalam strategi yaitu adanya tujuan dan sasaran, adanya cara bertindak, dan adanya alokasi sumberdaya untuk mencapai tujuan tersebut.

Pengertian strategi secara khusus

1. Strategi merupakan tindakan yang terus-menerus, mengalami peningkatan dan dilakukan sesuai sudut pandang apa yang diingınkan serta diharapkan oleh konsumen dimasa mendatang. Strategi harus dimulai dari apa yang terjadi, terjadi kecepatan inovasi pasar baru dan perubahan pola konsumen

memerlukan kompetensi inti Perusahaan perlu mencari kompetensi inti di dalam bisnis yang dilakukan. (Chandler, 2015).

2. Strategi merupakan tindakan yang terus-menerus mengalami peningkatan dan dilakukan sesuai sudut pndang apa yang dinginkan serta diharapkan oleh konsumen dimasa mendatang. Dengan strategi ini ada yang hampir dimulai dari apa yang selalu bisa terjadi. Dengan terjadi adanya suatu kecepatan berinovasi pada pasar yang baru dan juga perubahan pola konsumen yang sangat memerlukan kemampuan intı maka hendaknya perusahaan perlu mencari dan mengambil kemampuan inti atau kompetenst imti dalam bisnis yang dilakukan (Sedarmayantı, 2014: 2).

Dari beberapa teori tersebut maka dapat dipahamı bahwa strategi adalah suatu cara dimana organisasi mencapai tujuan sesuai dengan peluang dan ancaman lingkungan eksternal yang dihadapı serta sumber daya dan kemampuan internal organisasi dengan cara menetukan tujuan dan sasaran yang hendak dicapai, menetukan metode atau cara bertindak, dengan menggunakan sumber daya yang dimiliki

2.2.5. Perencanaan Strategi

Menurut David (2017: 12)**,** perencanaan strategi merupakan bagian dari manajemen strategis yang mencakup penetapan tujuan jangka panjang, perumusan strategi, serta alokasi sumber daya yang diperlukan untuk mencapai tujuan organisasi. Perencanaan strategi membantu organisasi dalam mengantisipasi perubahan lingkungan serta menghadapi tantangan internal dan eksternal secara sistematis.

Pearce dan Robinson (2017: 22) menjelaskan bahwa perencanaan strategi adalah proses pengambilan keputusan yang terintegrasi dan berkelanjutan, yang menghubungkan tujuan utama organisasi dengan kebijakan serta tindakan operasional. Perencanaan strategi menuntut adanya keselarasan antara perumusan strategi dan implementasinya agar organisasi dapat mencapai keunggulan kinerja.

Wheelen dan Hunger (2020: 15) menyatakan bahwa perencanaan strategi merupakan tahapan awal dalam manajemen strategis yang meliputi perumusan visi, misi, tujuan, serta analisis lingkungan internal dan eksternal organisasi.

Perencanaan strategi menjadi dasar dalam pelaksanaan dan evaluasi strategi organisasi.

Dalam konteks organisasi publik, Rangkuti (2018: 30) mengemukakan bahwa perencanaan strategi merupakan alat untuk mencapai tujuan organisasi dengan mempertimbangkan efisiensi, efektivitas, dan kemampuan adaptasi terhadap perubahan lingkungan. Strategi yang direncanakan harus dapat dijabarkan ke dalam kebijakan dan program kerja yang terukur.

Menurut Lembaga Administrasi Negara (LAN, 2022: 6-7)**,** perencanaan strategi dalam organisasi sektor publik diarahkan untuk meningkatkan kinerja pelayanan dengan mengedepankan prinsip akuntabilitas, transparansi, serta orientasi pada kebutuhan masyarakat. Perencanaan strategi menjadi instrumen penting dalam mendukung reformasi birokrasi dan peningkatan kualitas pelayanan publik.

2.3. Pengertian Peningkatan Kualitas Layanan Publik

2.3.1. Pengertian Kualitas Layanan Publik

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Pasal 1 Ayat (1)**.** Yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan kebutuhan sesuai dengan peraturat perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang jasa,dan/pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.Penyelenggara pelayanan publik adalah setiap instusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga indenpenden yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lainnya yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Menurut Mahmudin (2015.2 19) adalah "segala kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (2021), kualitas layanan adalah sejauh mana suatu layanan mampu memenuhi atau melampaui harapan pelanggan (*service quality is the degree and direction of discrepancy between customers' expectations and perceptions*). Dalam model SERVQUAL yang

dikembangkan oleh mereka, kualitas layanan diukur melalui lima dimensi, yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Konsep ini kemudian diadopsi secara luas, termasuk dalam sektor publik, untuk mengukur persepsi masyarakat terhadap kinerja pelayanan pemerintah.

Sementara itu, Kotler dan Keller (2022:37) mendefinisikan kualitas layanan sebagai kemampuan organisasi dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan secara konsisten melalui penciptaan nilai yang unggul. Dalam sektor publik, pelanggan diartikan sebagai masyarakat pengguna layanan yang memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Dengan demikian, kualitas layanan publik dapat dipandang sebagai tingkat kesesuaian antara standar pelayanan yang dijanjikan oleh pemerintah dengan kenyataan yang diterima oleh masyarakat.

Menurut Lembaga Administrasi Negara (LAN, 2022:15), pelayanan publik yang berkualitas adalah pelayanan yang sesuai dengan asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik, antara lain kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, serta kemudahan akses. Artinya, pelayanan publik dikatakan berkualitas apabila prosedurnya sederhana, waktunya pasti, hasilnya akurat, dan masyarakat mudah mengaksesnya tanpa diskriminasi. Pandangan ini memperlihatkan bahwa kualitas layanan publik mencakup aspek administratif, teknis, serta perilaku aparatur sebagai pemberi layanan.

Menurut Tjiptono (2021:61), kualitas layanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Dalam konteks birokrasi publik, unsur manusia dan proses memiliki peranan yang sangat penting karena kualitas pelayanan sangat bergantung pada sikap, kemampuan, dan profesionalitas pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dengan demikian, peningkatan kualitas layanan publik harus diiringi dengan peningkatan kompetensi sumber daya manusia dan perbaikan sistem kerja yang efisien.

Dwiyanto (2022:47) menyatakan bahwa kualitas pelayanan publik di Indonesia tidak hanya diukur dari segi kecepatan dan ketepatan pelayanan, tetapi juga dari sejauh mana pelayanan tersebut mampu memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Dalam pandangannya, kualitas layanan publik berkaitan erat dengan reformasi birokrasi, akuntabilitas, dan transparansi. Pelayanan publik yang baik akan menumbuhkan citra positif pemerintah di mata masyarakat dan memperkuat legitimasi kelembagaan publik.

Ratminto dan Winarsih (2021:20) mendefinisikan pelayanan publik sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat dan pelaksanaan peraturan perundang-undangan. Kualitas pelayanan publik, menurut mereka, ditentukan oleh sejauh mana layanan tersebut mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat berdasarkan standar yang telah ditetapkan. Standar ini dapat berupa Standar Pelayanan Publik (SPP), Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), dan prosedur operasional standar (SOP) yang diterapkan pada setiap instansi pemerintah.

Lovelock dan Wirtz (2022:43) menambahkan bahwa kualitas layanan merupakan hasil evaluasi pelanggan terhadap keunggulan suatu jasa secara keseluruhan. Dalam sektor publik, masyarakat mengevaluasi kualitas layanan berdasarkan pengalaman langsung yang mereka peroleh selama proses pelayanan berlangsung. Oleh karena itu, kualitas layanan publik tidak hanya dipengaruhi oleh kebijakan dan regulasi, tetapi juga oleh interaksi antara aparatur dan masyarakat dalam proses pelayanan.

Menurut Sinambela (2021:25), pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh negara. Kualitas pelayanan publik ditentukan oleh sejauh mana pemerintah dapat memberikan pelayanan secara cepat, tepat, terbuka, dan berkeadilan. Ia menekankan bahwa orientasi pelayanan publik yang berkualitas harus beralih dari paradigma “dilayani” menjadi

“melayani”, di mana pemerintah berperan sebagai fasilitator dan pelayan masyarakat.

Dalam perspektif , Mahmudi (2022:22) menjelaskan bahwa kualitas layanan publik dapat diukur melalui indikator efektivitas, efisiensi, akuntabilitas, dan responsivitas. Efektivitas menunjukkan sejauh mana hasil pelayanan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan; efisiensi menggambarkan penggunaan sumber daya secara optimal; akuntabilitas menunjukkan pertanggungjawaban aparatur terhadap kinerjanya; sedangkan *responsivitas* mencerminkan kemampuan pemerintah merespons kebutuhan masyarakat dengan cepat. Keempat indikator tersebut menjadi parameter penting dalam menilai keberhasilan manajemen strategi pelayanan publik.

Yuliana (2024:7) dalam penelitiannya tentang inovasi layanan publik menyebutkan bahwa kualitas layanan publik masa kini sangat dipengaruhi oleh inovasi dan pemanfaatan teknologi digital. Pemerintah daerah yang berhasil memanfaatkan teknologi informasi dalam proses pelayanan publik, seperti sistem antrian online, aplikasi pelayanan administrasi, dan digitalisasi dokumen, akan memiliki kualitas layanan yang lebih baik karena mampu memberikan kemudahan, kecepatan, dan transparansi kepada masyarakat.

2.3.2. Maksud Dan Tujuan Kualitas Layanan Publik

Menurut Mahmudin (2015: 219) Pelayanan pulik adalah "segala kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Lonsdale (dalam Mulyadı, 2016: 189) menyatakan pelayanan adalah segala sesuatu yang disediakan oleh pemerintah atau swasta karena masyarakat tidak memenuhi kebutuhan sendiri, kecuali secara kolektif dalam rangka memenuhi kesejahteraan sosial seluruh masyarakat.

Mulyadi (2016: 191) menyatakan fokus utama kebijakan publik dalam Negara modern adalah pelayanan publik yang menjadi prinsipnya tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Negara untuk mempertahankan atau meningkatkan kualitas kehidupan orang banyak. Dalam pelaksanaannya, kebijakan pelayanan publik ını

harus diturunkan dalam serangkaian petunjuk pelaksanaan dan petunjuk teknis yang berlaku internal dalam birokrasi Sedangkan dari sisi masyarakat, yang penting adalah pentingnya standar pelayanan publik, menjabarkan kepada masyarakat apa pelayanan yang menjadi haknya, siapa yang bisa mendapatkannya, apa persyaratannya, juga bagaimana layanan itu.

2.3.3. Asas Kualitas Layanan Publik

Sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yang disesuaikan dengan prinsip-prinsip pelayanan publik dalam Peraturan Menteri PANRB Nomor 29 Tahun 2022, maka pemberian pelayanan publik harus memenuhi asas-asas sebagai berikut:

1. Transparansi, yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, mudah diakses oleh semua pihak yang membutuhkan, serta disediakan secara memadai dan mudah dipahami oleh masyarakat.
2. Akuntabilitas, yaitu pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan standar kinerja penyelenggaraan pelayanan publik.
3. Kondisional, yaitu pelayanan yang disesuaikan dengan kondisi dan kemampuan penyelenggara serta penerima layanan, dengan tetap menjunjung efisiensi dan efektivitas.
4. Partisipatif, yaitu pelayanan yang mendorong peran serta masyarakat dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan hak, yaitu pelayanan publik yang tidak bersifat diskriminatif dalam bentuk apa pun, baik berdasarkan suku, ras, agama, golongan, gender, maupun status sosial ekonomi.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan publik yang dilaksanakan dengan memperhatikan pemenuhan hak dan kewajiban secara proporsional antara pemberi dan penerima layanan.

7. Responsivitas dan Inovatif, sebagaimana ditekankan dalam Permenpan RB No. 29 Tahun 2022, yaitu pelayanan publik yang adaptif terhadap kebutuhan masyarakat dan terbuka terhadap inovasi untuk peningkatan kualitas layanan.

2.3.4. Kelebihan Dan Kekurangan Kualitas Layanan Publik

Menurut Hardiyansyah (2018: 27), kualitas pelayanan publik merupakan tingkat kesesuaian antara harapan masyarakat dengan kenyataan pelayanan yang diterima. Kualitas pelayanan yang baik mencerminkan kemampuan aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, transparan, serta berorientasi pada kepuasan masyarakat.

A. Kelebihan kualitas layanan publik antara lain:
   1. Meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah karena pelayanan yang diberikan sesuai kebutuhan dan harapan publik.
   2. Mendorong efisiensi dan efektivitas kerja aparatur, sebab adanya standar pelayanan mendorong pegawai bekerja lebih terarah.
   3. Meningkatkan partisipasi masyarakat, karena masyarakat merasa dilibatkan dan diperhatikan dalam proses pelayanan.
   4. Mendukung tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) melalui transparansi dan akuntabilitas pelayanan.

B. Kekurangan, kualitas pelayanan publik antara lain:
   1. Keterbatasan sumber daya manusia (SDM) yang belum merata, baik dari segi kompetensi maupun profesionalitas.
   2. Kurangnya fasilitas dan infrastruktur pelayanan, sehingga pelayanan menjadi lambat dan tidak optimal.
   3. Birokrasi yang panjang dan kurang adaptif, yang membuat proses pelayanan publik sering kali berbelit-belit.
   4. Rendahnya pemanfaatan teknologi informasi, yang menyebabkan pelayanan publik belum sepenuhnya berbasis digital atau "*smart service*." Hardiyansyah (2018: 27)

Sinambela (2017: 8), keberhasilan peningkatan kualitas pelayanan publik sangat tergantung pada komitmen pemerintah dalam memperbaiki sistem

birokrasi, meningkatkan kompetensi aparatur, serta memperhatikan kebutuhan masyarakat sebagai pengguna layanan.

2.3.5. Konsep Pengelolahan Kualitas Layanan Publik

Menurut Hardiyansyah (2018: 35), konsep pengelolaan kualitas pelayanan publik merupakan upaya sistematis yang dilakukan oleh organisasi pemerintah untuk menjaga, mengendalikan, dan meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat. Pengelolaan kualitas pelayanan publik mencakup perencanaan, pelaksanaan, pengawasan, serta evaluasi terhadap seluruh aspek pelayanan agar sesuai dengan standar dan harapan publik.

Ratminto dan Winarsih (2017: 25) menjelaskan bahwa pengelolaan kualitas pelayanan publik bertujuan untuk menciptakan kepuasan masyarakat melalui penyediaan layanan yang cepat, tepat, mudah dijangkau, transparan, dan akuntabel. Pengelolaan ini tidak hanya berorientasi pada hasil, tetapi juga pada proses yang menekankan keterlibatan aktif aparatur dan masyarakat dalam perbaikan berkelanjutan.

Dalam pelaksanaannya, konsep pengelolaan kualitas layanan publik mencakup beberapa prinsip utama, yaitu:

1. Standarisasi pelayanan, yaitu penetapan ukuran atau indikator kualitas yang menjadi pedoman kerja aparatur.
2. Partisipasi masyarakat, yakni melibatkan masyarakat dalam memberikan masukan terhadap mutu dan kepuasan pelayanan.
3. Akuntabilitas dan transparansi, agar penyelenggaraan pelayanan dapat diawasi dan dinilai oleh publik.
4. Peningkatan kompetensi aparatur, melalui pelatihan dan pembinaan berkelanjutan untuk menjaga profesionalitas.
5. Pemanfaatan teknologi informasi, guna mewujudkan pelayanan yang efektif, efisien, dan adaptif terhadap perkembangan zaman. Ratminto dan Winarsih (2017: 25)

Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (dalam Tjiptono, 2019: 98), kualitas pelayanan publik hanya dapat tercapai apabila terdapat kesesuaian antara ekspektasi masyarakat dan kinerja pelayanan aktual yang diberikan oleh

organisasi publik. Oleh karena itu, pengelolaan kualitas pelayanan publik harus dilaksanakan secara berkesinambungan dan berbasis pada evaluasi kebutuhan masyarakat.

2.3.6. Inovasi Layanan Publik

Dwiyanto (2020: 158) menjelaskan bahwa inovasi layanan publik merupakan instrumen penting dalam reformasi birokrasi untuk menjawab tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang cepat, mudah, transparan, dan akuntabel. Inovasi pelayanan juga berperan dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah melalui perbaikan kinerja pelayanan yang berorientasi pada kepuasan pengguna layanan.

Lovelock dan Wirtz (2021: 91) menyatakan bahwa inovasi layanan berfokus pada pengembangan proses pelayanan, pemanfaatan teknologi informasi, serta peningkatan interaksi antara penyedia layanan dan pengguna layanan. Dalam sektor publik, inovasi layanan bertujuan untuk memberikan nilai tambah (public value) bagi masyarakat melalui kemudahan akses, kecepatan pelayanan, dan peningkatan kualitas hasil layanan.

Menurut Ratminto dan Winarsih (2021: 210)**,** inovasi layanan publik merupakan strategi organisasi publik dalam meningkatkan kualitas pelayanan dengan cara mengembangkan prosedur pelayanan yang lebih sederhana, penggunaan teknologi digital, serta peningkatan kompetensi aparatur pelayanan. Inovasi layanan harus berorientasi pada kebutuhan masyarakat dan dilaksanakan secara berkelanjutan agar memberikan dampak nyata terhadap kualitas pelayanan publik.

Dalam perspektif tata kelola pemerintahan, Lembaga Administrasi Negara (LAN, 2022: 27) menjelaskan bahwa inovasi layanan publik adalah terobosan dalam penyelenggaraan pelayanan yang dilakukan oleh instansi pemerintah untuk meningkatkan kinerja pelayanan dan kesejahteraan masyarakat. Inovasi pelayanan publik harus didukung oleh kepemimpinan yang visioner, sumber daya manusia yang kompeten, serta sistem dan regulasi yang adaptif.

Yuliana (2024: 74) menegaskan bahwa inovasi layanan publik di era digital ditandai dengan pemanfaatan teknologi informasi, integrasi sistem

pelayanan, serta partisipasi masyarakat dalam proses pelayanan. Inovasi digital memungkinkan pelayanan publik menjadi lebih cepat, transparan, dan mudah diakses, sehingga mampu meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap instansi pemerintah.

2.3.7. Peningkatan Kompetensi SDM

Menurut Spencer dalam Wibowo (2018: 324), kompetensi SDM merupakan karakteristik dasar yang dimiliki individu yang berhubungan secara kausal dengan kinerja efektif dan unggul dalam suatu pekerjaan. Peningkatan kompetensi SDM dilakukan melalui pengembangan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja agar individu mampu melaksanakan tugas secara optimal sesuai dengan tuntutan organisasi.

Wibowo (2018: 330) menyatakan bahwa peningkatan kompetensi SDM adalah proses sistematis yang dilakukan organisasi melalui pendidikan dan pelatihan, pembinaan, serta pengalaman kerja untuk meningkatkan kemampuan pegawai dalam mencapai tujuan organisasi. Kompetensi yang terus dikembangkan akan berdampak langsung pada peningkatan kinerja individu dan organisasi.

Menurut Sedarmayanti (2019: 221)**,** peningkatan kompetensi SDM merupakan upaya strategis organisasi untuk menyesuaikan kemampuan pegawai dengan perkembangan lingkungan kerja, teknologi, dan kebutuhan pelayanan. Kompetensi SDM tidak hanya mencakup aspek teknis, tetapi juga kompetensi manajerial dan sosial yang mendukung efektivitas kerja.

Sutrisno (2019: 203) menjelaskan bahwa peningkatan kompetensi SDM dilakukan melalui pelatihan berkelanjutan, pengembangan karier, serta evaluasi kinerja secara berkala. Organisasi yang berorientasi pada pengembangan kompetensi SDM akan lebih adaptif terhadap perubahan dan mampu meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Dalam konteks organisasi sektor publik, Sinambela (2021: 185) menegaskan bahwa peningkatan kompetensi aparatur menjadi kunci utama dalam mewujudkan pelayanan publik yang profesional dan berkualitas. Aparatur yang kompeten akan mampu bekerja secara efektif, responsif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Menurut Lembaga Administrasi Negara (LAN, 2022: 14)**,** peningkatan kompetensi SDM aparatur sipil negara dilakukan melalui pengembangan kompetensi teknis, manajerial, dan sosial kultural secara terencana dan berkelanjutan. Penguatan kompetensi aparatur diharapkan mampu mendukung reformasi birokrasi dan peningkatan kinerja pelayanan publik.

2.3.8. Kepuasan Masyarakat

Menurut Kotler dan Keller (2018: 144)**,** kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja suatu produk atau jasa dengan harapan yang dimilikinya. Apabila kinerja layanan memenuhi atau melebihi harapan, maka pengguna layanan akan merasa puas. Konsep kepuasan ini juga relevan dalam pelayanan publik, di mana masyarakat sebagai pengguna layanan menilai kualitas pelayanan berdasarkan pengalaman yang diterima.

Tjiptono (2021: 349) menyatakan bahwa kepuasan masyarakat adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja pelayanan dengan harapan yang dimiliki sebelumnya. Kepuasan masyarakat menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik, karena mencerminkan sejauh mana pelayanan mampu memenuhi kebutuhan dan ekspektasi masyarakat.

Dwiyanto (2022: 218) menjelaskan bahwa kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh hasil pelayanan, tetapi juga oleh proses pelayanan, seperti kejelasan prosedur, kecepatan pelayanan, sikap aparatur, serta kemudahan akses layanan. Pelayanan yang transparan, responsif, dan berkeadilan akan meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap instansi pemerintah.

Menurut Ratminto dan Winarsih (2021: 174)**,** kepuasan masyarakat merupakan ukuran utama kualitas pelayanan publik. Kepuasan masyarakat dapat dicapai apabila pelayanan diselenggarakan sesuai dengan prinsip pelayanan prima, yaitu sederhana, jelas, tepat waktu, akurat, serta didukung oleh sikap aparatur yang ramah dan profesional. Dengan demikian, kepuasan masyarakat menjadi tujuan sekaligus hasil dari peningkatan kualitas pelayanan publik.

Dalam perspektif manajemen kinerja sektor publik, Mahmudi (2021: 96) menyatakan bahwa kepuasan masyarakat merupakan salah satu indikator kinerja utama (key performance indicator) dalam organisasi pelayanan publik. Tingkat kepuasan masyarakat mencerminkan efektivitas, efisiensi, dan akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan, sehingga perlu diukur secara berkala melalui survei kepuasan masyarakat.

Sinambela (2021: 87) menegaskan bahwa kepuasan masyarakat tercapai apabila pelayanan publik mampu memberikan rasa keadilan, kepastian, dan kenyamanan bagi masyarakat. Aparatur pelayanan publik dituntut untuk memiliki kompetensi, etika, serta komitmen pelayanan yang tinggi agar masyarakat merasa dihargai dan dilayani dengan baik.

2.4. Konsep Manajemen

2.4.1. Pengertian Manajemen

Sasmito dan Devina (2020: 96-97) Seperti yang sering diketahui bahwa kata 'manajemen berasal dari bahasa inggris yakni *management* Secara etimologis, kata tersebut berasal dari kata *maus* yang berarti tangan dan *agere* berarti melakukan. Sehingga setelah kedua kata tersebut digabungkan *manage* dalam bahasa Inggris yang berarti mengurus. Sedangkan dalam bahasa latin, *managiere* memiliki arti melatih. Begitu banyak definisi ilmu manajemen sehingga secara singkat, para ahli menuturkan pendapatnya mengenai definisi manajemen seperti berikut:

Frederik W. Taylor (1947) mengemukakan bahwa Ilmu manajemen dapat diterjemahkan sebagai ilmu pengetahuan yang mandiri, yang sebenarnya anda akan kerjakan, selanjutnya mengkaji apakah sesuatu itu dikerjakan dengan cara terbaik serta termudah.

Sedangkan menurut Oliver Sheldon (1930) kegunaan manajemen adalah sebagai fungsi kajian industri dalam pelaksanaan kebijakan, dipandang dalam batas-batas kumpulan penyelenggaraan, dalam pekerjaan organisasi untuk tujuan khusus yang akan datang.

George Terry (1964) berpendapat bahwa manajemen adalah suatu proses khusus yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan

pengawasan yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya mar dan sumber lainnya.

John D. Miller (1954) mengemukakan bahwa manajemen merupakan proses kepemimpinan dan pemberian arah terhadap pekerjaan yang terorganisasi dalam kelompok formal untuk mencapai tujuan yang dikehendaki.

Secara garis besar, manajemen adalah kemampuan mengurus organisasi untuk mencapai tujuan yang ditetapkan semua. Manajemen baru merupakan suatau masalah yang besar setelah faktor dan sumber daya yang paling sukar dikendalikan dan diperdayakan untuk masuk kedalam kancah karya yakni persoalan manusianya. Oleh karena itu, manajemen menetapkan cara pengendalian manusia itu sendiri. John D. Miller (1954).

Rohman, (2018: 8) memberikan pengertian manajemen, menggunakan dua pendekatan yang lazim digunakan, yaitu pengertian secara etimologi dan pengertian secara terminologi. Etimologi merupakan ilmu ketatabahasaan yang menekankan pada arti sesungguhnya yang terkandung dalam suatu kata berdasarkan asal mula atau asal usulnya yang disepakati oleh masyarakat dalam tatanan sistem politik tertentu. Artinya, suatu kata apabila dipandang dari sisi etimologinya, pasti hanya memiliki satu arti, kecuali sudah mengalami perubahan dalam struktur kata, maka secara otomatis akan mengalami pergeseran arti dari yang seharusnya terkandung. Sebagian ahli menggunakan istilah "pengertian secara bahasa" untuk menyebut pengertian secara etimologi. Rohman, (2018: 8)

2.4.2. Fungsi Manajemen

Menurut Terry (1992), Sorongan et.al., (2015), ada empat fungsi manajemen yang banyak dikenal masyarakat yaitu fungsi perencanaan (*planning),* fungsi pengorganisasian (*organizing*), fungsi pengarahan (*actuating*), dan fungsi pengendalian (*controlling*).

1. Fungsi Perencanaan (*Planning*).

   Perencanaan adalah proses mendefinisikan tujuan organisasi, membuat strategi untuk mencapai tujuan itu, dan mengembangkan rencana aktifitas kerja organisasi.
2. Fungsi Pengorganisasian (*organizing*)

Pengorganisasian merupakan pengumpulan kegiatan yang diperlukan, yaitu menetapkan susunan organisasi serta tugas dan fungsi-fungsi dari setiap unit yang ada dalam organisasi, serta menetapkan kedudukan dan sifat hubungan antara masing-masing unit tersebut.

3. Fungsi Pengarahan (*Actuating*).

   Pengarahan yaitu usaha menggerakkan anggota-anggota organisasi atau perusahaan sedemikian rupa sehingga mereka berkeinginan dan berusaha untuk mencapai sasaran dan tujuan perusahaan secara maksimal.

4. Fungsi Pengendalian (*Controlling*).

   Pengendalian dapat diartikan sebagai proses penentuan apa yang dicapai, pengukuran, dan koreksi terhadap aktivitas pelaksanaan dan bilamana perlu mengambil tindakan korektif sehingga pelaksanaan dapat berjalan menurut rencana

2.4.3. Unsur-unsur Manajemen

Rohman (2018: 15) Unsur-unsur manajemen secara sederhana dapat dimaknai sebagai suatu elemen pokok yang harus ada di dalamnya; manajemen tidak akan sempurna bahkan tidak dapat dikatakan sebagai manajemen tanpa kehadiran elemen-elemen pokok tersebut. Dengan kata lain, bahwa manajemen tersusun atas elemen-elemen pokok tersebut yang menjadi satu kesatuan dan saling berkaitan antara satu dengan yang lainnya.

Phiffner Jonh F. dan Presthus Robert V. (1960) mengutip pendapat Harrington Emerson, bahwa manajemen mengandung lima unsur pokok, yang dikenal dengan 5M, yaitu:

a. *Men* (manusia/orang);
b. *Money* (uang);
c. *Materials* (material);
d. *Machines* (mesin), dan
e. *Methods* (metode/cara).

Peterson O. F., merumuskan, "*management is the use of man, money and materials to achieve a common goal*", atau manajemen adalah penggunaan manusia, uang, dan bahan untuk mencapai tujuan bersama. Dalam konteks ini,

Peterson O. F. menggunakan "*the us*" untuk mengungkapkan metode, dan menggolongkan mesin terhadap material. Dari itu menurutnya unsur-unsur manajemen adalah sebagai berikut:

a. Metode:
b. Manusia;
c. Uang
d. Material.

Moony James D. (1954)[1]" mengemukakan pandangan mengenai unsur-unsur yang terkandung dalam manajemen secara lebih ringkas, dengan mamasukkan unsur material dan mesin ke dalam istilah fasilitas. Sehingga menurutnya unsur manajemen hanya meliputi**:**

1. *Men* (manusia/orang);
2. *Facilities* (fasilitas);
3. *Methods* (metode/cara).

Sedangkan George R. Terry berpendapat dalam bukunya yang berjudul Principle of Management, bahwa ada enam unsur pokok yang terkandung dalam manajemen, di antaranya:

1. *Men and women* (manusia/ orang);
2. *Materials* (material);
3. *Machines* (mesin); dan
4. *Methods* (metode/cara);
5. *Money* (uang);
6. *Markets* (pasar).

Dari beberapa pandangan mengenai unsur-unsur manajernen tersebut, jelas terlihat bahwa manusia merupakan unsur yang paling penting dan tidak dapat digantikan oleh unsur lainnya. Manusia memiliki pikiran, harapan, serta gagasan yang sangat berperan dalam menentukan keterbedayaan unsur lainnya. Dengan kualitas manusia yang mumpuni, manajemen akan ber-jalan secara maksimal, dan sebaliknya dengan kualitas kemam-puan manusia yang tidak baik, maka manajemen juga akan banyak mengalami hambatan dan kegagalan dalam pencapaian tujuan. Oleh karena itu, peningkatan kualitas manusia dinilai penting

dan harus senantiasa dilakukan, agar dalam penerapan manajemen, baik dalam komunitas (organisasi) maupun dalam konteks personalitas berjalan sebagaimana yang diharapkan. Rohman (2018: 16-17).

Selain kemampuan manusia yang memadai, dalam manajemen juga harus terdapat material (bahan-bahan). Karena dalam berbagai aktivitas sebagai proses pelaksanaan manajemen untuk mencapai tujuan yang telah direncanakan, selalu membutuhkan adanya material (bahan-bahan). Dengan demikian, material juga merupakan alat atau sarana dari manajemen.Unsur lain yang juga menentukan dalam manajemen adalah mesin, di mana dalam paradigma saat ini, mesin merupakan pembantu manusia dalam pelaksanaan manajemen untuk mencapai tujuan, bukan sebaliknya manusia sebagai pembantu mesin seperti yang terjadi pada masa sebelum revolusi industri. Rohman (2018: 17).

Unsur berikutnya yang juga ada dalam manajemen adalah metode/cara. Dalam pelaksanaan berbagai kegiatan mencapai tujuan, manusia dihadapkan dengan berbagai alternatif yang harus dipilih salah satunya, sehingga dengan pemilihan metode/cara kegiatan yang baik dari berbagai alternatif yang ada, pelaksanaan manajemen dalam mencapai tujuan akan berjalan secara tepat dan berhasil guna. Rohman (2018: 17).

2.4.4. Prinsip-prinsip Umum Manajemen

Menurut Sukwiaty dkk., prinsip adalah suatu pernyataan mendasar atau kebenaran umum yang merupakan sebuah pedoman untuk berpikir atau bertindak. Prinsip merupakan dasar tetapi tidak bersifat mutlak, karena prinsip bukan hukum. Dalam konteks manajemen, prinsip bersifat fleksibel yang perlu dipertimbangkan sesuai dengan kondisi-kondisi tertentu dan situasi-situasi yang senantiasa berubah. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa kendatipun tidak bersifat mutlak, prinsip-prinsip manajemen merupakan nilai yang menjadi intisari dari sebuah keberhasilan penerapan manajemen. Rohman (2018: 41).

2.4.5. Bidang-bidang Manajemen

Rohman (2018: 57). Seiring dengan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi, bidang-bidang manajemen itu dikhususkan berdasarkan tujuan masing-masing Menurut Alam S., bidang manajemen dapat dikelompokkan dalam lima

macam, yaitu bidang produksi, pemasaran, keuangan, personalia, dan bidang adiministrasi.

2.4.6. Efisiensi dan Efektifitas dalam Manajemen

Drucker (1993) memberikan batasan secara singkat mengenai efisiensi dan efektivitas. Efisiensi dipandang sebagai upaya menjalankan pekerjaan dengan benar. Sedangkan efektivitas dipandang sebagai upaya menjalankan pekerjaan yang benar.

Stoner, James A. F. dan Freeman, R. Edward (1994) mengemukakan pendapatnya mengenai efisiensi dan efektivitas yang tidak berbeda dari yang disampaikan Drucker. Menurutnya efisiensi merupakan kemampuan untuk melakukan pekerjaan dengan benar. Batasan tersebut berkenaan dengan konsep "masukan" dan "keluaran". Dalam arti kata bahwa manajer yang memiliki kemampuan untuk menekan biaya sumber daya yang dipergunakan untuk mencapai tujuan adalah manajer yang bertindak efisien. Sedangkan efektivitas merupakan kemampuan untuk memilih sasaran yang tepat. Artinya seorang manajer yang memilih suatu sasaran yang tepat sebagai tujuan adalah manajer yang bertindak efektif.

Untuk memudahkan pemahaman mengenai istilah tersebut (efektif), contoh sederhananya adalah seorang manajer perusahaan *gadget* menggerakkan segenap sumber daya yang dimiliki perusahaan untuk memproduksi *gadget* yang tidak memiliki aplikasi android, sedangkan permintaan pasar terhadap *gadget* yang memiliki aplikasi android sedang meningkat tajam. Sehingga dalam contoh ini dapat dikatakan bahwa manajer tersebut tidak bertindak efektif, kendatipun *gadget* tersebut diproduksi dengan tingkat efisiensi maksimum. Rohman (2018: 67).

Dari contoh di atas, dapat disimpulkan bahwa bagaimanapun besarnya efisiensi yang diterapkan, tidak dapat mengompensasi kekurangan efektivitas. Oleh sebab itu, Drucker (1993) seperti yang dikutip oleh Herujito (2001) mengatakan, kunci keberhasilan bagi organisasi adalah efektivitas, namun tidak mengesampingkan efisiensi secara mutlak. Semakin efektif suatu organisasi menen-tukan sasaran yang harus dicapai, didukung dengan efisiensi sumber daya

yang dimiliki, maka semakin berhasil organisasi tersebut dalam pencapaian tujuan.

2.4.7. Hambatan dalam penerapan Fungsi – fungsi Manajemen

Rohman (2018: 67-68). Penerapan fungsi-fungsi manajemen seperti yang telah dipaparkan bukan suatu mudah dan seringkali harus berbenturan dengan berbagai hambatan. Menurut Sukwiaty, dkk., beberapa hambatan yang yang sering terjadi dalam penerapan fungsi-fungsi manajemen secara umum dapat dibagi dalam dua golongan.

1. Hambatan Internal
    a. Manajer belum sepenuhnya memahami aspek-aspek yang berkaitan dengan fungsi-fungsi manajemen.
    b. Manajer seringkali masih kurang mampu menjabarkan fungsi-fungsi manajemen secara operasional.
    c. Organisasi belum siap melaksanakan fungsi-fungsi manajemen yang digariskan oleh manajer
    d. Belum tersedianya sarana dan prasarana yang dapat men dukung pelaksanaan fungsi-fungsi manajemen.
    e. Adanya faktor risiko dan ketidakpastian di dalam pelaksanaan kegiatan.
2. Hambatan Eksternal
    a. Adanya berbagai peraturan, ketentuan, atau perundang-undangan pemerintah, baik tingkat pusat ataupun tingkat daerah.
    b. Adanya dampak negatif dari pengembangan organisasi lain yang sejenis.
    c. Tidak mendukungnya infrastruktur yang ada di luar organisasi.

2.5. Dispendukcapil

2.5.1. Pengertian Dispendukcapil

Menurut Nurhadi (2024:58), Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) merupakan instansi pemerintah yang memiliki fungsi sebagai ujung tombak pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat. Dispendukcapil tidak hanya menangani pencatatan dokumen kependudukan formal seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran, dan Akta Kematian, tetapi juga berperan dalam memastikan data

kependudukan yang akurat, legal, dan dapat diakses secara digital.Dispendukcapil bertugas menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang administrasi kependudukan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku, khususnya Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Pasal 1 Ayat (1) tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013. Dalam UU tersebut, Dispendukcapil memiliki kewenangan untuk mencatat setiap perubahan data penduduk, memastikan penerbitan dokumen administrasi yang sah, serta memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan akuntabel kepada masyarakat.

Pelayanan administrasi kependudukan di Dispendukcapil, pelaksanaan pencatatan dokumen kependudukan, pengelolaan data kependudukan, dan pemberian layanan publik berbasis teknologi, didasarkan pada Pancasila, Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, Negara Kesatuan Republik Indonesia, dan Bhinneka Tunggal Ika. Dispendukcapil berada di bawah koordinasi Pemerintah Kota/Kabupaten, namun tetap memiliki kewenangan untuk mengatur urusan administrasi kependudukan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku (*self governing network*). Keberadaan Dispendukcapil diakui sebagai lembaga strategis yang menjadi otoritas utama dalam pengelolaan administrasi kependudukan di wilayahnya.Pelayanan publik yang dilakukan Dispendukcapil merupakan penyelenggaraan urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Pasal 1 Ayat (1) tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013, disebutkan bahwa Dispendukcapil adalah lembaga yang bertugas menyelenggarakan administrasi kependudukan, termasuk penerbitan KTP, KK, Akta Kelahiran, dan Akta Kematian.Secara organisasi, Dispendukcapil dipimpin oleh Kepala Dinas dan dibantu oleh beberapa pejabat struktural yang bertanggung jawab atas bidang pelayanan, pencatatan, dan pengelolaan data kependudukan, yang terdiri dari:

a. Kepala Dinas**,** sebagai pemimpin dan penanggung jawab seluruh layanan administrasi kependudukan.

b. Pejabat Pembantu, meliputi Kepala Bidang Pelayanan, Kepala Bidang Pencatatan, Kepala Bidang Pengelolaan Data, serta staf administrasi dan operator sistem informasi kependudukan. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006.

   Sedangkan perangkat Dispendukcapil terdiri dari:

   1. Sekretariat Dinas, yaitu unit administrasi yang menangani manajemen internal, surat-menyurat, kepegawaian, dan koordinasi antar bidang, dipimpin oleh Sekretaris Dinas.
   2. Faktor teknis pelayanan, yaitu staf atau pegawai yang menyelenggarakan urusan teknis di lapangan, seperti pengolahan data kependudukan, penerbitan dokumen administrasi (KTP, KK, Akta Kelahiran, Akta Kematian), dan pemeliharaan sistem informasi kependudukan.
   3. Faktor wilayah atau layanan lapangan, yaitu petugas yang bertugas di unit pelayanan kecamatan atau lokasi jemput bola, seperti petugas pencatat keliling (*mobile services*) dan operator sistem administrasi kependudukan, untuk memastikan jangkauan layanan sampai ke seluruh masyarakat. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Pasal 1 Ayat (1)

2.5.2. Struktur Pemerintahan Dispendukcapil

Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2019 tentang *Sistem Informasi Administrasi Kependudukan*. Struktur pemerintahan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) disusun untuk memastikan pelaksanaan administrasi kependudukan berjalan efektif, akuntabel, transparan, dan sesuai prinsip desentralisasi birokrasi. Dalam kerangka regulasi pemerintah daerah, struktur organisasi Dispendukcapil memiliki arah, fungsi, dan tujuan sebagai berikut:

1. Memberikan kepastian hukum dan administratif bagi masyarakat dalam memperoleh dokumen kependudukan yang sah dan valid, sehingga hak-hak administratif warga negara dapat terpenuhi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
2. Menegaskan pembagian wewenang dan tanggung jawab antara Kepala Dinas, Sekretariat, serta bidang-bidang teknis dalam pelayanan, pencatatan, dan

pengelolaan data kependudukan, agar tercipta koordinasi yang efektif di tingkat kabupaten/kota.

3. Menjaga dan meningkatkan akurasi data kependudukan melalui penerapan *Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK)*, penggunaan teknologi digital, serta penerapan metode pelayanan jemput bola untuk menjangkau masyarakat di seluruh wilayah.
4. Meningkatkan partisipasi masyarakat dalam administrasi kependudukan melalui pelaporan data secara mandiri, edukasi dan sosialisasi layanan publik, serta penyampaian umpan balik untuk memperkuat kualitas pelayanan publik yang responsif dan inklusif.

Struktur Organisasi Dispendukcapil

a. Kepala Dinas

   Sebagai pimpinan tertinggi yang bertanggung jawab atas seluruh kebijakan, pelaksanaan program, serta capaian kinerja administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.

b. Sekretariat Dinas

   Mengelola urusan administrasi internal, keuangan, kepegawaian, serta perencanaan dan pelaporan kegiatan antarbidang.

c. Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk

   Menangani penerbitan dokumen kependudukan seperti KTP-el, Kartu Keluarga (KK), Surat Pindah, serta data mutasi penduduk.

d. Bidang Pencatatan Sipil dan Pengelolaan Data

   Melaksanakan pencatatan peristiwa penting seperti kelahiran, kematian, perkawinan, dan perceraian, serta memastikan keamanan dan integritas data dalam database kependudukan.

e. Unit Layanan Lapangan (UPT/Unit Jemput Bola)

   Memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat di kecamatan atau wilayah terpencil untuk memperluas akses layanan publik.

Dengan struktur ini, Dispendukcapil mampu menjalankan fungsi-fungsi pemerintahan di bidang administrasi kependudukan secara terpadu, akuntabel, dan inovatif, sekaligus memastikan bahwa setiap warga negara memperoleh pelayanan

publik yang adil dan berkualitas. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah Bottom of Form.