

## PERAN KEPALA DINAS DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN TAPANULI SELATAN

Bayo Harahap<sup>1\*)</sup>, Tri Eva Juniasih<sup>2</sup>, Fitri Romaito Lubis<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Mahasiswa Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Graha Nusantara  
Padangsidempuan, Indoensia

<sup>2,3</sup>Dosen Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Graha Nusantara  
Padangsidempuan Indoensia

Email Korespondensi [bayoharahap964@gmail.com](mailto:bayoharahap964@gmail.com)

### Abstract

*Based on the author's observations, there are complaints from the public in making population documents. This study aims to determine the role of the Head of Service in improving services at the Population and Civil Registration Office of South Tapanuli Regency. The method used in this study is a qualitative descriptive method. Informants in this study were the Head of Service, Head of Division and the community who were issuing population documents. Data collection was carried out using observation, interview and documentation techniques. The results of the research showed that services in making population documents were generally in accordance with applicable procedures and the role of the head of service was running optimally with monthly evaluations so that it could improve services at the Population and Civil Registration Office of South Tapanuli Regency. The obstacles faced included an unstable server and an unstable and disrupted central error condition so that the public was less patient in waiting for the creation of population documents. Suggestions in this study are to add and improve supporting facilities such as adding chairs to the waiting room.*

**Key Word:** Role, Head of Department, Service

### Abstrak

Berdasarkan pengamatan penulis adanya keluhan dari masyarakat dalam pembuatan dokumen kependudukan. Penelitian ini bertujuan Bagaimana Peran Kepala Dinas Dalam Meningkatkan Pelayanan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tapanuli Selatan. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif. Informan pada penelitian ini ialah Kepala Dinas, Kepala Bidang dan masyarakat yang sedang melakukan penerbitan dokumen kependudukan. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil dari penelitian pelayanan pada pembuatan dokumen kependudukan secara umum sudah sesuai dengan prosedur yang berlaku dan peran kepala dinas berjalan secara optimal dengan adanya evaluasi setiap bulan sehingga dapat meningkatkan pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tapanuli Selatan. Adapun hambatan yang dihadapi, diantaranya ditemukan server yang kurang stabil dan keadaan error pusat sedang tidak stabil dan terganggu sehingga masyarakat kurang sabar dalam menunggu pembuatan dokumen kependudukan. Saran pada penelitian ini yaitu sebaiknya menambah dan lebih memperbaiki fasilitas pendukung seperti menambah kursi pada ruang tunggu.

**Kata kunci:** Peran, Kepala Dinas, Pelayanan

## **I. Latar Belakang Penelitian**

Kepemimpinan dan Kepala Dinas mempunyai hubungan yang sangat erat dengan kinerja karyawan, karena keberhasilan seorang pemimpin dalam menggerakkan orang lain dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan sangat tergantung kepada kewibawaan, dan juga kepala dinas itu di dalam menciptakan semangat didalam diri setiap orang bawahan maupun atasan pemimpin itu sendiri. Kurang adanya peranan kepala dinas dalam menciptakan komunikasi yang harmonis serta memberikan pembinaan pegawai, menyebabkan tingkat kinerja pegawai di kantor akan rendah.

Kepala dinas adalah seorang pribadi yang memiliki superioritas tertentu, sehingga memiliki kewibawaan dan kekuasaan untuk menggerakkan orang lain melakukan usaha bersama guna mencapai sasaran tertentu. Kepala dinas adalah kemampuan untuk memberikan memberikan pengaruh yang konstruktif kepada orang lain untuk melakukan satu usaha kooperatif mencapai tujuan yang sudah direncanakan. Pemimpin yang berhasil di era globalisasi adalah yang mempunyai visi, keberanian, serta kerendahan hati untuk terus menerus belajar dan mengasah kecakapan dan emosinya. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah sebuah instansi atau pemerintah daerah dibidang kependudukan dan pencatatan sipil.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah. Dinas ini dibentuk dengan struktur baru berdasarkan peraturan daerah Tapanuli Selatan (Tapsel) Nomor 7 Tahun 2016 tentang pembentukan perangkat daerah Kabupaten Tapanuli Selatan Tahun 2016. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tapanuli Selatan adalah salah satu lembaga yang memberikan pelayanan publik terhadap masyarakat dalam bidang pencatatan

data penduduk. Sehingga peran dinas kependudukan dan pencatatan sipil sangat berpengaruh terhadap pelayanan publik kepada masyarakat. (Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tapanuli Selatan, <https://ppid.kemendagri.go.id/front/dokumen/download/500313620>).

Pelayanan publik merupakan pelayanan dasar dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan publik sebagai indikator penting dalam penilaian kinerja pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah. Penyelenggaraan pemerintahan dikatakan baik jika pelayanan publik yang dilakukan berorientasi pada kepentingan masyarakat.

Seorang kepala dinas dalam organisasi menjadi tonggak keberhasilan dalam pencapaian tujuan organisasi. Kepala dinas sedikit banyak juga berpengaruh terhadap kinerja pegawai organisasi yang bersangkutan artinya kepemimpinan ini merupakan faktor dalam mempengaruhi penampilan dan aktivitas bawahan dalam pencapaian tujuan organisasi. Sesuai dengan Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, yakni 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 pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Kecenderungan seperti ini terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak “melayani” bukan yang dilayani. Menurut Kotler dalam Alma (2017:286), mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu cara kerja perusahaan yang berusaha mengadakan perbaikan mutu secara terus menerus terhadap proses produk dan pelayanan yang dihasilkan oleh perusahaan.

Sedangkan menurut Sinambela (2011;7) terdapat 5 indikator yaitu diantaranya ada reliabilitas, ketampakan fisik, responsivitas, kepastian dan empati. Pelayanan yang

berkualitas berperan penting dalam membentuk kepuasan masyarakat, semakin berkualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai maka kepuasan yang dirasakan akan semakin tinggi.

Adapun beberapa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah yang menghasilkan beberapa dokumen resmi yang diperlukan oleh masyarakat Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil seperti status kewarganegaraan, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu dokumen kependudukan dan sebagainya. Dokumen yang dimaksudkan ialah Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akta Kelahiran, Akta Kematian, Akta Pernikahan, Sertifikat Kepemilikan/ Penguasaan Tanah, dan sebagainya.

Dari uraian pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa seorang pemimpin pada dasarnya dapat mempengaruhi perilaku bawahan agar mampu melaksanakan tugas atau kegiatan dengan sebaik-baiknya. Karyawan atau bawahan akan mampu mencapai produktivitas kerja secara maksimal jika memiliki motivasi yang berasal dari dirinya sendiri maupun yang berasal dari lingkungan kerja. Dengan adanya permasalahan yang ditemukan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tapanuli Selatan terlihat kualitas pelayanan yang diberikan masih jauh dari harapan masyarakat. Melalui pemaparan latar belakang masalah yang telah penulis kemukakan, maka penulis tertarik mengangkat judul **“Peran Kepala Dinas Dalam Meningkatkan Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tapanuli Selatan”**.

## II. Pengertian Peran, Kepemimpinan dan Pelayanan Publik

### 2.1 Pengertian Peran

Menurut (Gustian Ainun Majib, 2023:9) peran adalah sesuatu yang muncul secara teratur karena suatu alasan kedudukan

masyarakat dengan hidup secara golongan disebut makhluk sosial, maka anggota masyarakat tersebut berinteraksi satu dengan anggota masyarakat lainnya. Jadi, peran tersebut adalah bagian dinamis dari posisi seseorang ketika orang tersebut menjalankan hak dan kewajibannya sesuai dengan posisi relevan yang dapat memenuhi peran.

Dari penjelasan diatas, terdapat pembagian peran yang terbagi menjadi tiga unsur utama, yaitu:

#### 1. Peran Aktif

Peran Aktif adalah peran yang diberikan oleh anggota kelompok karena kedudukannya didalam kelompok sebagai aktifitas kelompok, seperti pengurus, pejabat, dan lain sebagainya.

#### 2. Peran Partisipatif

Peran Partisipatif adalah peran yang diberikan anggota kelompok kepada kelompoknya yang memberikan sumbangan yang sangat berguna bagi kelompok itu sendiri.

#### 3. Peran Pasif

Peran Pasif adalah sumbangan anggota kelompok yang bersifat pasif, dimana anggota kelompok menahan diri agar memberikan kesempatan kepada fungsi-fungsi lain dalam kelompok sehingga berjalan dengan baik.

Menurut (Narwoko, 2011: 60) peranan dapat dibedakan menjadi dua yaitu sebagai berikut:

1. Peranan yang diharapkan (expected roles): Cara ideal dalam pelaksanaannya, peran menurut penilaian masyarakat menghendaki peranan yang diharapkan dilaksanakan secermat- cermatnya dan peranan ini tidak dapat ditawar dan harus dilaksanakan seperti yang ditentukan.

2. Peranan yang disesuaikan (actual roles): Yaitu cara bagaimana sebenarnya peranan ini pelaksanaannya lebih luwes, dapat disesuaikan dengan situasi setempat, tetapi kekurangan yang muncul dapat dianggap wajar oleh masyarakat.

## **2.2 Kepemimpinan**

Menurut Mulyadi (2015:23). kepemimpinan adalah proses untuk mempengaruhi orang lain baik dalam organisasi maupun di luar organisasi untuk mencapai tujuan yang diinginkan dalam suatu situasi dan kondisi tertentu. Sedangkan menurut Sutrisno (2014:213) Kepemimpinana adalah suatu proses kegiatan seseorang untuk menggerakkan orang lain dengan memimpin, membimbing, mempengaruhi orang lain, untuk melakukan sesuatu agar dicapai hasil yang diharapkan. Secara garis besar pendekatan teori kepemimpinan dibagi tiga aspek, yaitu teori sifat (Trait Theory), teori perilaku (Behavior Theory), dan teori kepemimpinan situasional (Situational Theory). Berikut ini akan dijelaskan secara singkat masing-masing teori kepemimpinan. (Yuyus Suryana dan Kartib Bayu, 2010 : 144-145).

Kepemimpinan sebagai suatu kegiatan untuk mempengaruhi perilaku orang-orang agar bekerja bersama-sama menuju suatu tujuan tertentu yang mereka inginkan bersama. Dengan kata lain, kepemimpinan adalah kemampuan mempengaruhi kelompok untuk mencapai tujuan kelompok tersebut. Dari berbagai pendapat yang dirumuskan para ahli dapat diketahui bahwa konsepsi kepemimpinan itu sendiri hampir sebanyak dengan jumlah orang yang ingin mendefinisikannya, sehingga hal itu lebih merupakan konsep berdasarkan pengalaman.

Kepemimpinan atau leadership termasuk kelompok ilmu terapan atau applied sciences dari ilmu-ilmu sosial, sebab prinsip-prinsip dan rumusan-rumusannya bermanfaat dalam meningkatkan kesejahteraan manusia.

Sebagai langkah awal untuk mempelajari dan memahami segala sesuatu yang berkaitan dengan aspek-aspek kepemimpinan dan permasalahannya, perlu dipahami terlebih dahulu makna atau pengertian dari kepemimpinan.

Kepemimpinan adalah proses menginspirasi orang lain untuk bekerja keras untuk menyelesaikan tugas penting. Pemimpin diharapkan menyelesaikan segala sesuatu pertama kali. Masalah yang harus diselesaikan sangat kompleks, ambigu dan multidimensional. Pemimpin diharapkan untuk tetap fokus pada tujuan jangka panjang sambil menghadapi masalah dan tekanan dalam jangka pendek. Hal tersebut memerlukan kerja keras untuk menjadi great leader, terdapat banyak tantangan untuk menjadi ahli.

### **2.2.1 Peran Kepemimpinan**

Menurut Sutrisno, (2012:219-220). dapat di kategorikan dalam tiga bentuk sebagai berikut :

1. Peranan yang bersifat Pribadi. Menjalankan kepemimpinan seorang pemimpin (manajer) mutlak perlu berinteraksi dan berkomunikasi dengan karyawan para bawahannya.

2. Peranan Kepemimpinan dalam pengambilan keputusan. Seorang pemimpin harus mampu mengkaji terus menerus situasi yang dihadapi oleh organisasi untuk mencari dan menemukan peluang yang dapat dimanfaatkan.

3. Peranan Kepemimpinan yang bersifat informasi. Seorang pemimpin harus berani menerima informasi sebagai asset organisasi yang sifatnya kritis, karena dewasa ini dan dimasa akan datang sukar membayangkan adanya kegiatan organisasi yang dapat terlaksana dengan efektif dan efisien.

Berdasarkan penjelasan diatas

maka penulis menyimpulkan peran kepemimpinan adalah suatu perilaku yang diharapkan oleh pemimpin dalam menduduki suatu posisi tertentu diharapkan bisa berperan untuk mempengaruhi, membimbing bawahannya untuk mencapai tujuan organisasi.

#### 2.2.2 Bentuk Kepemimpinan

Kepemimpinan itu timbul dalam suatu organisasi, hal ini memang benar walaupun pada hakikatnya lebih tegas dikatakan bahwa kepemimpinan itu akan timbul kapan dan dimanapun, dan pada umumnya mencakup tiga hal yaitu:

1. Adanya orang yang dipengaruhi
2. Adanya orang yang mempengaruhi
3. Orang yang mempengaruhi mendorong kepada tercapainya suatu tujuan.

Berdasarkan beberapa hal tersebut diatas, maka bentuk kepemimpinan itu dapat dibedakan menjadi empat macam:

##### 1. Pemimpin Formal

Ciri Ciri Pemimpin Formal, yaitu :

- a. Berstatus sebagai pemimpin formal selama masa jabatan tertentu, atas dasar legalitas formal oleh penunjukan pihak yang berwenang (ada legitimitas).
- b. Sebelum pengangkatannya, dia harus memenuhi beberapa persyaratan formal terlebih dahulu.
- c. Ia diberi dukungan oleh organisasi formal untuk menjalankan tugas kewajibannya. Karena itu dia selalu memiliki atasan atau superiors.
- d. Dia mendapatkan balas jasa materiil dan immateriil tertentu, serta emolumen (keuntungan ekstra, penghasilan sampingan) lainnya.
- e. Dia bisa mencapai promosi

atau kenaikan pangkat formal dan dapat dimutasikan.

f. Apabila dia melakukan kesalahan-kesalahan, dia akan dikenai sanksi dan hukuman.

g. Selama menjabat kepemimpinan, dia diberi kekuasaan dan wewenang, antara lain untuk : menentukan policy, memberikan motivasi kerja kepada bawahan, menggariskan pedoman dan petunjuk, mengalokasikan jabatan dan penempatan bawahannya, melakukan komunikasi, mengadakan supervisi dan kontrol, menetapkan sasaran organisasi dan mengambil keputusan-keputusan penting lainnya.

##### 2. Pemimpin Informal

Ciri Ciri Pemimpin Informal, yaitu :

- a. Tidak memiliki penunjukan formal atau legitimitas sebagai pemimpin.
- b. Kelompok rakyat atau masyarakat menunjuk dirinya dan mengakuinya sebagai pemimpin. Status kepemimpinannya berlangsung selama kelompok yang bersangkutan masih mau mengakui dan menerima pribadinya.
- c. Dia tidak mendapatkan dukungan atau backing dari suatu organisasi formal dalam menjalankan tugas kepemimpinannya.
- d. Biasanya tidak mendapatkan imbalan jasa atau imbalan jasa itu diberikan secara sukarela.
- e. Tidak dapat dimutasikan, tidak pernah mencapai promosi dan tidak memiliki atasan. Dia tidak perlu memenuhi persyaratan formal tertentu.
- f. Apabila dia melakukan kesalahan, dia tidak dapat dihukum, hanya saja respek orang terhadap dirinya jadi berkurang, pribadinya tidak diakui atau dia ditinggalkan oleh

massanya.

3. Kepemimpinan Langsung

4. Kepemimpinan Tidak Langsung

#### 2.2.3 Konsep Pemimpin

Pemimpin merupakan seseorang yang memiliki tanggung jawab untuk membimbing, mengarahkan, dan memengaruhi sekelompok orang yang dipimpinnya. Biasanya seseorang diangkat sebagai pemimpin karena dianggap memiliki kemampuan lebih dalam menentukan tujuan dan tindakan kepada orang lain. Meskipun demikian, seseorang diangkat menjadi pemimpin tidak selalu karena memiliki gaya kepemimpinan yang bagus. Ada juga yang karena lebih baik dari pada orang lain dalam hal nama baik ataupun juga materi.

##### a) Fungsi Pemimpin

1. Pemimpin sebagai eksekutif (Executive Leader) biasa disebut sebagai administrator atau manajer, Fungsinya adalah menerjemahkan kebijaksanaan menjadi suatu kegiatan, dia memimpin dan mengawasi tindakan orang-orang yang menjadi bawahannya dan membuat keputusan-keputusan yang kemudian memerintahkannya untuk dilaksanakan .

2. Pemimpin sebagai penengah dalam masyarakat modern, tanggung jawab keadilan terletak di tangan pemimpin dengan keahliannya yang khas dan ditunjuk secara khusus, ini dikenal dengan pengadilan dan bidang lainnya, umpamanya dalam bidang olahraga, terdapat wasit yang mempunyai tugas sebagai wasit.

3. Pemimpin sebagai penganjur sebagai propagandis, sebagai juru bicara atau sebagai pengarah opini merupakan orang-orang penting dalam masyarakat.

4. Pemimpin sebagai ahli.

Pemimpin sebagai ahli dapat dianalogikan sebagai instruktur atau seorang juru penerang, berada dalam posisi khusus dalam hubungannya dengan unit social dimana dia bekerja.

5. Pemimpin diskusi. Tipe pemimpin yang seperti ini dapat dijumpai dalam lingkungan kepemimpinan yang demokratis dimana komunikasi memegang peranan yang sangat penting.

##### b) Peranan Pemimpin

Mintazberg, (miftah thoha 2007: 12) menjelaskan peranan itu antara lain:

1) Peranan antar pribadi (interpersonal role).

2) Peranan Informasi (informational role)

3) Peranan membuat keputusan (decisional role)..

## 2.3 Pengertian Pelayanan Publik

Menurut Kamus Bahasa Indonesia, pelayanan memiliki 3 (tiga) makna yaitu perihal atau cara melayani, usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang), dan kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Secara etimologis, pelayanan berasal dari kata “layan” yang berarti membantu menyiapkan atau mengurus apa-apa yang diperlukan seseorang, kemudian pelayanan dapat diartikan sebagai perihal atau cara melayani, servis atau jasa, sehubungan dengan jual beli barang atau jasa (Hardiyansyah, 2011:10). Pelayanan publik dianggap efektif jika masyarakat memperoleh pelayanan mudah dengan prosedur yang tidak berbelit-belit, cepat, tepat dan memuaskan, kemampuan untuk meningkatkan efektivitas dari pelayanan publik ditentukan oleh kemampuan pemerintah dalam meningkatkan disiplin pegawainya. 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 pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu setiap institusi.

Menurut Moenir dalam bukunya manajemen pelayanan umum di Indonesia mengatakan bahwa: “pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.” (Moenir, 2018). Maka dari itu, definisi pelayanan yang sudah dikemukakan yaitu pelayanan yang diberikan menyangkut segala usaha yang dilakukan oleh seseorang dalam rangka mencapai tujuan guna untuk mendapatkan kepuasan dalam hal pemenuhan kebutuhan. Sedangkan menurut Brata pelayanan prima yaitu “suatu pelayanan yang akan terbentuk karena adanya proses pemberian layanan tertentu dari pihak penyedia layanan kepada pihak yang dilayani.” (Brata, 2003: 9) dalam (Nadiana, 2022).

### 2.3.1 Prinsip Pelayanan Publik

Pelayanan Publik, Mukarom dan Laksana (2008:84) menyatakan bahwa, prinsip penyelenggara pelayanan publik adalah sebagai berikut:

1. Kesederhanaan  
Kesederhanaan merupakan menyangkut tentang prosedur pelayanan publik yang tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat.
2. Kejelasan  
Kejelasan yang dimaksud adalah mencakup dalam hal tentang persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik, unit kerja pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan dalam pelaksanaan pelayanan publik, rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
3. Kepastian Waktu  
Penyelesaian dan pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam jangka waktu yang telah ditetapkan.
4. Akurasi

Akurasi Akurasi maksudnya adalah produk atau jasa pelayanan publik yang diberikan harus benar, tepat dan sah.

5. Keamanan  
Selama masyarakat dalam proses melakukan layanan publik harus dapat menerima rasa aman dan kepastian hukum.
6. Tanggung Jawab  
Pimpinan penyelenggara pelayanan publik bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
7. Kelengkapan Sarana dan Prasarana  
Tersedianya peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai untuk membantu menyelesaikan suatu pelayanan publik.
8. Kemudahan Akses  
Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai dan mudah dijangkau oleh masyarakat dan memanfaatkan teknologi yang ada.
9. Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan  
Pemberian pelayanan harus bersikap disiplin, sopan santun, ramah, serta ikhlas dalam member pelayanan.

Pasal 34 Bab III Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, disebutkan bahwa pelaksana dalam menyelenggarakan harus: “Adil dan tidak diskriminatif; cermat; santun dan ramah; tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut; profesional; tidak mempersulit; patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar; menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara; tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan; tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik; tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat; tidak menyalahgunakan

informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki; dan tidak menyimpang prosedur”.

Kesimpulan dari penulis berdasarkan beberapa pemaparan diatas, maka pelayanan yang sesuai harapan dan keinginan masyarakat, harus melakukan karakteristik pelayanan publik seperti indikator pelayanan publik, setidaknya ada indikator yang berorientasi dari hasil dan proses, sehingga nantinya dapat menghasilkan efisiensi, efektivitas, ekonomis, dan keadilan untuk pelayanan masyarakat. Sedangkan karakteristik berdasarkan asas-asas pelayanan publik dan prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik.

### 2.3.2 Indikator Pelayanan Publik

Dalam meningkatkan suatu pelayanan yang berkualitas setiap organisasi maupun instansi pemerintah harus memperhatikan aspek-aspek yang penting dalam melakukan suatu pelayanan publik agar dapat berjalan sesuai dengan prosedur yang sudah berlaku. Agar dapat memberikan pelayanan yang baik, pihak instansi harus memiliki kualitas agar dalam penyampaian informasi masyarakat akan mudah memahami informasi yang disampaikan oleh pegawai dan pegawai memiliki rasa tanggung jawab dalam hal tersebut.

1. Fasilitas Penunjang (*Supporting Facilities*)  
Fasilitas ini merupakan prasarana fisik (infrastruktur) yang harus sudah tersedia sebelum sesuatu pelayanan publik tertentu dapat diselenggarakan atau ditawarkan kepada masyarakat.
2. Barang dan Jasa Pelengkap (*Complimentary Products/Services*)  
Barang dan jasa yang dimaksud adalah barang atau material, bisa juga bentuk dokumen maupun jasa- jasa lainnya yang harus disediakan,.
3. Layanan Eksplisit (*Explicit Services*)  
Layanan ini merupakan wujud nyata sebagai substansi atau inti manfaat dari

pelayanan publik yang diterima atau dirasakan oleh masyarakat.

#### 4. Manfaat Tersirat (*Implicit Services*)

Manfaat yang tersirat dalam pelayanan publik adalah manfaat yang secara psikologi dapat dirasakan oleh masyarakat secara ekstrinsik dari suatu layanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah.

Pelayanan Umum adalah segbentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) maupun Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dalam bentuk barang dan jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.

Moenir (2006:26-27) berpendapat bahwa pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Pendapat lain menyebutkan bahwa pelayanan adalah suatu perbuatan (*deed*), suatu kinerja (*Performance*) atau suatu usaha (*Effort*), jadi menunjukkan secara inteern pentingnya penerimaan jasa pelayanan terlibat secara aktif di dalam produksi atau penyampaian proses pelayanan itu sendiri.

Inu Kencana dalam Sinambela (2006) mendefenisikan Pelayanan Umum adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan alokasi Khusus yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang merasa memiliki. Oleh karena itu, pelayanan umum diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidana alokasi Khusus terikat pada suatu produk secara fisik.



### III. Kerangka Pemikiran

Sesuai Dengan Amanat Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 109 Tahun 2019 Tentang formulir dan buku yang digunakan dalam pelayanan Administrasi Kependudukan, Blangko Kartu Keluarga, dan Akta Pencatatan Sipil. Disampaikan Kepada Seluruh Masyarakat Kabupaten Tapanuli Selatan pada Peraturan Nomor 2 yaitu “Dalam Pengurusan Dokumen Kependudukan Yang Bersangkutan Diwajibkan Menuliskan Nama, Email, dan Nomor Handphone Penduduk yang Bersangkutan Pada Formulir Pendaftaran. Yang dimana pada buku permohonan penerbitan E-KTP terdapat Nomor Urut, Nama Lengkap, NIK, Nomor KK, Alamat, Jenis Permohonan, Alasan Penggantian (Hilang, Rusak, Ubah Status, Alamat, Baru Diambil, Baru Rekaman, dan Pekerjaan), Nomor Handphone, dan Tanda Tangan Penduduk Setelah E-KTP diterima.

Untuk memudahkan pemahaman tentang penelitian ini, secara sederhana kerangka pemikiran yang digunakan dalam penelitian ini dapat dilihat pada gambar berikut ini :

Gambar 1. Kerangka Pemikiran



### IV. Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif yaitu prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan cara menggambarkan keadaan objek penelitian pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang ada.

#### 4.1. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang lebih akurat, sehingga relevan dengan objek penelitian, maka peneliti menggunakan teknik pengumpulan data, yakni:

1. Observasi, yaitu mengadakan pengamatan secara langsung kepada objek penelitian tentang kewenangan dan pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tapanuli Selatan di Kantor .
2. Studi kepustakaan, yaitu teknik yang digunakan penulis dengan pemanfaatan literatur/ buku-buku, penelitian-penelitian sebelumnya, dan telaah dokumen yang terkait dengan permasalahan yang diteliti sebagai suatu acuan atau pedoman antara hasil yang diperoleh dari lapangan dengan teori disiplin ilmu yang ada.
3. Wawancara, yaitu mengadakan interview langsung dengan informan kunci, dengan mengumpulkan data yang ada kaitannya dengan masalah yang diteliti

#### 4.3 Informan

Informan adalah orang yang mengetahui secara teknis dan detail tentang masalah penelitian yang akan dipelajari. Informan penelitian ini adalah Kepala Dinas, Kabid Pelayanan Pendaftaran Penduduk, Kabid Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan, Kabid Pelayanan Pencatatan Sipil, Kabid Pemanfaatan Data Dokumen Kependudukan, dan Pegawai PNS dan Honorer serta Masyarakat Mengurus Penerbitan Dokumen Kependudukan.

#### 4.4 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan beberapa metode. Adapun metode-metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Metode Observasi (Pengamatan)

Metode ini digunakan untuk memperoleh data yang sebenarnya tentang pengelolaan arsip inaktif di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tapanuli Selatan Diskominfo Kabupaten Padang Lawas Utara.

2. Metode *Interview* (Wawancara)

Wawancara yang dilakukan dengan wawancara terpimpin yaitu dengan cara mengajukan pertanyaan sesuai dengan pedoman wawancara yang telah dirancang oleh peneliti.

3. Metode Dokumentasi

Teknik dokumentasi dipergunakan untuk memperoleh data yang telah tersedia dalam bentuk arsip/dokumen dan dapat melengkapi hasil wawancara.

#### 4.5 Teknik Analisis Data

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif yaitu agar hasil penelitian nantinya dapat memberi gambaran tentang kewenangan dan pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tapanuli Selatan.

#### V. Hasil Penelitian

Kesimpulan yang dapat diangkat sesuai hasil penelitian dan pembahasan pada penelitian terhadap pelaksanaan kewenangan pemerintah kecamatan dalam pelaksanaan pelayanan umum di Kecamatan Hulu Sihapas Kabupaten Padang Lawas Utara, antara lain:

1. Sistem dari pelayanan penerbitan dokumen kependudukan telah diterapkan sesuai dengan input, proses dan output data pemohon yang wajib memiliki dokumen kependudukan dan telah teregistrasi dalam sistem online pada database kependudukan nasional.
2. Ketersediaan informasi dari pelayanan pada penerbitan dokumen telah dijalankan dengan baik oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tapanuli Selatan yaitu dengan memberikan informasi kepada

masyarakat dengan melakukan sosialisasi, memberikan secara terbuka tentang biaya pelayanan, informasi tentang proses dan prosedur yang diberikan dengan jelas mudah dipahami, dimengerti oleh masyarakat dilihat dari bentuk pencapaian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tapanuli Selatan dalam memberikan informasi dengan bukti banyaknya masyarakat yang telah melakukan penerbitan dokumen kependudukan dibandingkan yang belum melakukan penerbitan dokumen kependudukan.

3. Bentuk feedback dari penerapan pelayanan penerbitan dokumen telah ditindak lanjuti oleh pegawai berdasarkan kesesuaian, efektif, ketepatan waktu dan prosedural. Dilihat dari hasil penelitian bahwa dalam hal ketepatan waktu pelayanan penerbitan dokumen kependudukan di mana dapat di buat dengan satu hari dan terbilang cepat dengan begitu masyarakat merasa puas dengan tindak lanjut yang diberikan pegawai kepada masyarakat.

#### VI. Daftar Pustaka

- Abdussamad, J. (2019). Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gorontalo. Publik : Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi dan Pelayanan Publik, 6 (2), 73-82. <https://doi.org/10.370606/publik.v6i2.6>.
- Abdussamad, Z. (2021), Metode Penelitian Kualitatif. Makassar: CV. Syakir Media Press.
- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tapanuli Selatan, dinas Disdukcapil, [https://ppid.kemendagri.go.id/front/dokumen/download/5\\_00313620](https://ppid.kemendagri.go.id/front/dokumen/download/5_00313620). Diakses pada 20 Februari 2025. Pukul 13.00 WIB

- Dwiyanto, A. (2014). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gaja Mada University Press.
- Hafni. S. S. 2022. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: KBM INDONESIA.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Istijanto, M. M. M. com. 2015. *Riset Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Miftha Thoha, M. 2017. *Kepemimpinan dalam Manajemen*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Moenir, A. S. (2018). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Moleong, L. J. Dr. M. A. 2016. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Bumi Remaja Rosdakarya.
- Mukarom, Z& Wijaya, L. 2018. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Mulyadi. 2015. *Pengertian Kepemimpinan*. Jawa Barat: Portal Alam.
- Nadiana. 2022. *Kualitas Pelayanan Publik Pengurusan Pendaftaran Nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Padang Bolak Kabupaten Padang Lawas Utara*. 1- 101.
- Narwoko. 2011. *Sosiologi Teks Pengantar dan Terapan*. Edisi Ketiga. Jakarta: Prenada Media Group.
- Rivai. 2015. *Pengertian Kinerja*. Surakarta: Pedoman Karya.
- Sedamayanti. 2017. *Pengertian Kinerja*. Jabar: Katulistiwa.
- Sinambela, L. P. dkk. 2016. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sutrisno. 2018. *Peranan Kepemimpinan*. Sumedang: Jendela Membaca.
- Peraturan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 109 Tahun 2019 Tentang Formulir dan Buku dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 92 Tahun 2021 Tentang Petunjuk Teknisi Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik