

STRATEGI PEMERINTAH DALAM MENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN ENREKANG

Nursyafitra Hijria^{1*}, Muhlis Madani², Ihyani Malik³

^{1,2,3}Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia

Abstract

This research aims to find out the government's strategy in improving the quality of service at the population service office. This research uses a descriptive qualitative research approach. The results of this study indicate that (service development strategy) has become an important factor in improving the quality of public services at the Office of Population and Civil Registration, (Procedure system development strategy) the measures taken in developing the procedure system include standardisation of procedures, application of information technology, improving service accessibility, training and development of human resources, as well as regular monitoring, (infrastructure development strategy) developing advanced technology and information systems, collaboration with the government, (Infrastructure development strategy) developing sophisticated technology and information systems, collaboration with important governments, periodic evaluation, and increasing the capacity of human resources, in order to become important and interrelated rarities at the Population and Civil Registration Office of Enrekang Regency (Culture and culture development strategy) building a service culture that is oriented towards public satisfaction, improving communication and cooperation between employees, and developing professionalism and integrity.

Keywords: *strategy, government, public service, quality of service*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan. Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif deskriptif. Informasi penelitian ini dikumpul melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa strategi pengembangan pelayanan telah menjadi faktor penting dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil. Strategi pengembangan sistem prosedur langka-langka yang diambil dalam pengembangan sistem prosedur meliputi standardisasi prosedur, penerapan teknologi informasi, peningkatkan aksesibilitas layanan, pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia, serta pemantauan secara berkala, strategi pengembangan infrastruktur mengembangkan teknologi dan sistem informasi yang canggih, kolaborasi dengan pemerintah yang penting, evaluasi yang berkala, serta peningkatan kapasitas sumber daya manusia, agar menjadi langka-langka yang penting dan saling terkait di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang. Strategi pengembangan budaya dan kultur membangun budaya pelayanan yang berorientasi pada kepuasan masyarakat, meningkatkan komunikasi dan kerjasama antar pegawai, serta mengembangkan sikap profesionalisme dan integritas.

Kata kunci: *strategi, pemerintah, pelayanan publik, kualitas pelayanan*

*nursyafitra@gmail.com

PENDAHULUAN

Presiden Nomor 1 tahun 1995 tentang perbaikan dan peningkatan mutu pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat dijadikan sebagai acuan dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Hingga sekarang kualitas pelayanan publik masih diwarnai berbagai masalah seperti pelayanan yang sulit untuk diakses, prosedur yang berbelit-belit ketika harus mengurus suatu perijinan tertentu, biaya yang tidak jelas, merupakan indikator rendahnya kualitas pelayanan publik di Indonesia (Danna, 2021). Dimana hal ini juga sebagai akibat dari berbagai permasalahan pelayanan publik yang belum dirasakan eksistensinya oleh rakyat (Mulyadi, 2018).

Fungsi pokok penyelenggaraan pemerintahan adalah pelayanan publik di tingkat pusat dan daerah, pelayanan publik merupakan indikator penting untuk menilai kinerja pemerintah (Ningsih, 2013). Jika pelayanan publik yang diberikan terfokus pada kebutuhan masyarakat, maka penyelenggaraan pemerintahan dikatakan menjadi baik. Pelayanan yang baik dan berkualitas memberikan implikasi kepuasan kepada masyarakat, karena masyarakat secara langsung menilai terhadap kinerja pelayanan yang diberikan (Setiawan et

al., 2020). Indikator kepuasan masyarakat itulah yang menjadi tola ukur keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan. Undang-Undang No.63 Tahun 2003 Pemerintah dalam melaksanakan pelayanan publik seharusnya meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan azas-azas umum pemerintahan untuk memberikan perlindungan bagi setiap warga negara. Sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik dijelaskan bahwa segala bentuk pelayanan yang dilakukan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan, termasuk dalam jajaran pemerintah.

Setiap organisasi di era modern dituntut untuk melayani masyarakat dengan berbagai cara, salah satunya adalah melayani dengan baik agar masyarakat puas dengan pelayanan yang baik dan efektif (Nugraha & Ananda, 2022). Pelayanan adalah suatu aksi atau aktivitas yang ditawarkan atau diberikan dalam sebuah instansi kepada

masyarakat atau pelanggan yang berupa jasa.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Enrekang merupakan salah satu pelaksana pelayanan administrasi publik, Pelayanan kependudukan ini meliputi pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Pendaftaran penduduk meliputi pembuatan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk Elektronik (EKTP), surat pindah, dan Kartu Identitas Anak (KIA), sedangkan pencatatan sipil meliputi pembuatan kutipan akta kelahiran, kutipan akta kematian, kutipan akta perceraian, pencatatan pengakuan anak dan pengesahan anak, pencatatan perubahan nama, dan pencatatan perubahan kewarganegaraan.

Menurut data pada tahun 2017 sejumlah masyarakat mengeluhkan pelayanan KTP dikarenakan petugas terkesan kurang siap (Standby) di loket antrian (TribunEnrekang.com 18 Maret 2022). Masalah selanjutnya adalah Pencetakan KTP elektronik pada tahun 2018 mengalami keterlambatan dengan alasan buruknya koneksi jaringan (TribunEnrekang.com 18 Maret 2022). Sedangkan menurut data Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang pada

tahun 2018 disebutkan bahwa target masyarakat wajib memiliki KTP sebanyak 167.535 jiwa. Sementara disebutkan pula bahwa masyarakat yang telah memiliki KTP sebanyak 167.535 yang menandakan targetnya tercapai. Dari hasil observasi awal alasan penulis tertarik meneliti judul ini karena penulis menemukan beberapa kendala atau masalah di Dukcapil Kabupaten Enrekang.

Pertama, semua personil unit kerja terkesan belum memiliki komitmen bersama dan belum adanya inovasi yang bisa meningkatkan kualitas pelayanan publik. Hal itu terkesan yang belum menunjukkan adanya pelayanan yang terbuka, sebagaimana dalam Standart Operating Prosedure (SOP).

Pelayanan Dukcapil Enrekang yang mengutamakan budaya senyum, sapa, salam, namun masih banyak aparatur tidak melaksanakan hal tersebut seperti masyarakat ketika ingin mengurus KTP cenderung kebingungan karena tidak ada arahan dari pegawai yang bertugas, yang seharusnya mengarahkan prosedur tetap yang menjadi petunjuk dalam setiap urusan dikerjakan. Selanjutnya Dukcapil Enrekang belum memiliki aplikasi terkait pelayanan kependudukan sebagai sebuah inovasi dalam pelayanan publik.

Memahami hal diatas maka dalam hal ini strategi yang dilakukan di sektor pemerintah adalah upaya pemilihan strategi yang dilakukan pemerintah guna mencapai tujuan dimasa yang akan datang dengan menganalisa situasi dan kondisi Negara di masa sekarang dan masa yang akan datang.

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada instansi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Akbar, 2020). Sebagaimana telah dikemukakan terdahulu bahwa pemerintahan pada hakikatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan yang baik dan professional (Setyoho, 2001).

Pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan factor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya (Prajatama et al., 2021). Tujuan pelayanan public adalah mempersiapkan pelayanan publik tersebut yang dikehendaki atau dibutuhkan oleh publik, dan bagaimana menyatakan dengan tepat kepada publik mengenai pilihannya dan cara

mengaksesnya yang direncanakan dan disediakan oleh pemerintah.

Pelayanan publik adalah melayani kebutuhan orang atau masyarakat yang berkepentingan dengan organisasi dengan memberikan pelayanan sesuai dengan aturan dasar dan prosedur yang ditetapkan (Sawir, 2020). Setiap jenis pekerjaan pelayanan publik yang dilakukan di daerah oleh instansi pemerintah pusat dan lingkungan badan usaha milik negara atau daerah penghasil barang dan jasa, baik dalam rangka kebutuhan masyarakat maupun penyelenggaraan ketertiban dan ketentraman.

Pelayanan publik yang wajib diberikan oleh pemerintah diklasifikasi dalam dua kategori, pemerintah sebagai penyelenggaraan layanan juga harus memberikan pelayanan umum kepada masyarakatnya. Mengingat kebutuhan dan masalah masyarakat yang berbeda-beda, maka jenis-jenis pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat yang berbeda. Organisasi publik hendaknya memperhatikan kriteriakriteria pelayanan publik yang mengacu pada Kepuasan Menteri Pendayugunaan Aparatur Negara No.81 Tahun 1993 yang telah diubah dengan Keputusan Menpan No.63 Tahun 2003 Kemudahan dalam mengenali suatu layanan sebelum, selama, atau setelah diberikan

merupakan aspek analisis yang kedua. Menurut Morgan dan Murgatroyd, Suatu produk atau jasa khusus yang dapat memenuhi kebutuhan masyarakat disebut kualitas.

Definisi kualitas adalah “suatu kondisi yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.” Dalam definisi tersebut mengandung elemen-elemen sebagai berikut: (a) Kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan (Engkus et al., 2021).

Untuk memenuhi harapan pelanggan atau konsumen, kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan kontrol atas keunggulan tersebut. Strategi meningkatkan kualitas pelayanan publik merupakan salah satu agenda reformasi birokrasi, yang bertitik tolak dari kenyataan buruk kondisi faktual kualitas pelayanan sebagai besar ditentukan oleh kualitas pelayanan sebagai besar ditentukan oleh kualitas sikap dan aparatur pemerintah yang tidak terpuji, korup, dan tidak bertanggung jawab. Konsep yang ditawarkan para ahli untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik cukup banyak.

METODE

Penelitian ini berlokasi di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang Jl.Ps.Baru No 7, Kec. Enrekang, Kab, Enrekang.

Adapun jenis dan tipe penelitian dalam penelitian ini yang dilakukan oleh penulis adalah: Jenis Penelitian ini yaitu penelitian kualitatif, Penelitian kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diambil yang didukung oleh data-data yang tertulis hasil wawancara yang berwujud pernyataan atau berupa kata-kata. Tipe penelitian adalah deskriptif kualitatif yang berupaya menggambarkan secara umum dengan fakta yang ada untuk menjawab semua permasalahan yang akan diangkat atau diteliti, oleh sebab itu untuk menjelaskan suatu hal yang kemudian diklasifikasikan sehingga dapat diambil suatu kesimpulan yang dapat lebih mempermudah dalam melakukan penelitian dan pengamatan.

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun data secara sistematis yang didapat dari hasil wawancara, dokumentasi, catatan lapangan, dengan cara menyusun data kedalam kategori, menguraikan kedalam komponen-komponen, melakukan

penggabungan, menyusun kedalam struktur, memilih mana yang dianggap penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah untuk dipahami baik untuk diri sendiri maupun orang lain (Sugiyono, 2013).

Fokus penelitian yang digunakan adalah menggunakan empat strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang menggunakan teori Osborne dan Plastrik (2001) (1) Strategi pengembangan struktur organisasi (2) Strategi pengembangan sistem prosedur (3) Strategi pengembangan infrastruktur (4) Strategi pengembangan budaya dan kultur.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini membahas strategi pemerintah yang diterapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Kantor Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang merupakan salah satu organisasi penyedia layanan ikut serta aktif dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik di bidang Administrasi Kependudukan. mengidentifikasi langkah-langkah konkret yang diambil oleh instansi tersebut, termasuk

pengembangan struktur pemerintah, implementasi sistem prosedur yang efisien, pengembangan budaya dan kultur organisasi, serta pemanfaatan infrastruktur yang memadai. Hasil penelitian ini memberikan wawasan yang berharga mengenai upaya pemerintah dalam meningkatkan pelayanan publik di bidang kependudukan dan pencatatan sipil di Kabupaten Enrekang. Upaya yang dilakukan merupakan strategi yang dijalankan oleh instansi; dalam hal ini menggunakan empat strategi Osborne dan Plastrik (2001) di lingkungan birokrasi, yaitu sebagai berikut.

Strategi Pengembangan Struktur Kerja Organisasi

Struktur yang dimaksud bukan hanya merujuk pada pengertian organisasi pelayanan publik itu sendiri, tetapi menyangkut pengertian kelembagaan yang lebih luas. Konsep kelembagaan berhubungan dengan nilai, norma, aturan hukum, kode etik, dan budaya. Sedangkan organisasi merupakan tempat orang berkumpul untuk menorganisir dirinya. Pada strategi pengembangan struktur ini organisasi pelayanan publik dituntut untuk mengembangkan struktur organisasinya agar maju, berkembang, dan bersaing secara sehat dengan instansi penyedia layanan publik lainnya secara sehat

megikuti arus global. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai organisasi pelayanan publik juga memiliki struktur organisasi yang terus mengalami perkembangan. Rotasi pegawai dipandang sebagai langkah upaya instansi dalam menilai kinerja para pegawainya dan mengembangkan prospek usahanya agar menumbuhkan hasil yang lebih maksimal. Rotasi juga dilaksanakan untuk menambah wawasan, pengalaman dan melengkapi kompetensi/kemampuan untuk pekerja sebagai bagian dari pembinaan karir selanjutnya. Strategi pengembangan struktur kerja organisasi yang tepat dapat berdampak positif terhadap kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang. Dengan struktur kerja yang jelas dan efektif, DUKCAPIL dapat memaksimalkan potensi dan memaksimalkan sumber daya. Hal ini dapat meningkatkan efisiensi operasional dan membantu dalam memberikan pelayanan yang lebih baik dan berkualitas kepada masyarakat.

Bahwasannya pengembangan struktur pemerintah dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang menerapkan strategi pengembangan struktur pemerintah yang efektif dengan,

desentralisasi dan penyebaran layanan dengan merancang struktur pemerintah yang mendorong desentralisasi dan penyebaran layanan ke tingkat yang lebih dekat dengan masyarakat. Ini memungkinkan akses yang lebih mudah bagi masyarakat untuk mendapatkan layanan kependudukan dan pencatatan sipil tanpa harus melakukan perjalanan jauh. Penggunaan Teknologi dan Sistem Informasi, dalam pengembangan struktur pemerintah, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang telah memanfaatkan teknologi dan sistem informasi yang canggih. Hal ini membantu meningkatkan efisiensi dan akurasi dalam proses pelayanan, seperti pemrosesan data kependudukan, pencatatan sipil, dan penerbitan dokumen identitas.

Strategi Pengembangan Prosedur Pelayanan

Sistem prosedur mengatur secara detail tahapan pelayanan, maka sistem prosedur ini yang sering menjadi sumber penyebab sistem pelayanan menjadi berbelit-belit, kaku, tidak efisien, dan tidak efektif. Sistem prosedur perlu mengatur persoalan di tingkat pelayanan publik secara rinci sesuai standar pelayanan (SOP). Sistem Prosedur Otoritas Registrasi Kependudukan Kabupaten Enrekang telah diberitahukan

dan dibuka oleh aparat Desa/kelurahan atau dinas setempat dalam prosedur pelayanan manajemen kependudukan seperti Kartu Keluarga (KK), KTP, Akte Kelahiran dan Kematian.

Dalam pembahasan ini, kami menjelaskan strategi pengembangan sistem prosedur pemerintah yang telah diterapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik. Kami mengidentifikasi langkah-langkah konkret yang dilakukan, seperti standardisasi prosedur, penerapan teknologi informasi, peningkatan aksesibilitas layanan, pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia, serta mekanisme pemantauan dan evaluasi yang dilakukan. Dalam keseluruhan, strategi ini telah memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di Bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Enrekang. Strategi pengembangan prosedur yang baik dapat berdampak positif pada kualitas pelayanan. Dengan memiliki prosedur atau standar operasional yang jelas dan terstruktur dengan baik, Dukcapil dapat memastikan konsisten dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Selain itu, prosedur pelayanan yang baik juga dapat membantu dalam

mengidentifikasi dan mengatasi masalah yang mungkin terjadi dalam proses pelayanan, sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan secara keseluruhan.

Strategi Pengembangan Infrastruktur

Strategi pengembangan infrastruktur pemerintah memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dengan mengoptimalkan infrastruktur yang ada, termasuk gedung, sarana dan prasarana, serta teknologi informasi, pemerintah dapat menciptakan lingkungan yang mendukung efisiensi dan efektivitas pelayanan.

Dalam penelitian ini, kami menganalisis berbagai strategi yang telah diterapkan untuk mengembangkan infrastruktur pemerintah guna meningkatkan kualitas pelayanan publik, termasuk pembangunan fasilitas fisik yang memadai, pemanfaatan teknologi modern, dan peningkatan aksesibilitas bagi masyarakat. Hasil penelitian ini memberikan gambaran yang komprehensif tentang upaya pemerintah dalam memperkuat infrastruktur sebagai salah satu faktor kunci dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Pengembangan model pelayanan baru yang bertujuan agar model pelayanan lama dapat diubah sedemikian

rupa untuk menciptakan nilai dan fungsi yang lebih baik daripada sebelumnya, lebih efektif dan efisien, lebih mudah dan dinamis. Pemanfaatan teknologi informasi (telematika) merupakan fasilitas penunjang lainnya yang berupa sistem teknologi dan informasi yang memudahkan masyarakat maupun pegawai dalam kegiatan usaha yang dilakukan oleh Dispendukcapil, seperti: komputerasi yang disediakan pada setiap tempat guna penyimpanan data maupun informasi yang diperlukan, spanduk, poster maupaun banner sebagai bagian dari sistem informasi yang disediakan untuk memudahkan masyarakat memperoleh kejelasan informasi.

Strategi Pengembangan Budaya

Budaya kerja, merupakan sekumpulan pola perilaku yang melekat secara keseluruhan pada diri setiap individu dalam sebuah organisasi. Membangun budaya berarti juga meningkatkan dan mempertahankan sisi-sisi positif. Serta berusaha membiasakan pola perilaku tertentu agar terciptanya suatu bentuk baru yang lebih baik. Perilaku yang tercermin dalam melayani masyarakat merupakan wujud upaya dari instansi Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil ikut serta dalam masalah pembinaan karakter pegawai. Tiap

pegawai dalam mengikuti pendidikan dan pelatihan (diklat) dari instansi dilatih untuk mampu memberikan pelayanan baik, responsive, dan berkualitas. Perilaku ini juga menjadi penilaian tersendiri pada diri tiap pegawai yang diberikan instansi terhadap dirinya.

Penulis berpendapat bahwa bahwa adanya kesadaran budaya pelayanan, membangun kesadaran budaya pelayanan yang berkualitas di antara staf mereka hal ini berkontribusi pada peningkatan sikap dan perilaku dalam memberikan pelayanan yang ramah, profesional, dan responsif kepada masyarakat. Inovasi dan perbaikan berkelanjutan: Dengan mendorong inovasi dan perbaikan berkelanjutan, menciptakan lingkungan yang mendorong stafnya untuk berpikir kreatif dan mencari cara baru dalam memberikan pelayanan yang lebih baik. Ini membantu meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik. Komunikasi dan kolaborasi harus memperkuat komunikasi dan kolaborasi antara staf internal dan eksternal. Ini memungkinkan pertukaran informasi, pemecahan masalah, dan berbagi pengalaman yang memperbaiki pelayanan publik secara keseluruhan. Dengan menekankan etika kerja yang tinggi dan nilai integritas, harus membangun fondasi yang kuat untuk

memberikan pelayanan publik yang jujur, adil, dan terpercaya. Ini membantu menciptakan kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap lembaga tersebut. Dalam pengembangan budaya dan kultur, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mengakui dan menghargai.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan serta fokus penelitian tentang strategi meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang, maka peneliti menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik terkait program pelayanan yang dilaksanakan oleh Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang sudah berjalan lancar, meskipun pada beberapa tahap pelayanannya masih ditemukan masalah atau hambatan.

Strategi pengembangan struktur pemerintah telah menjadi faktor penting dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Beberapa langkah yang telah dilakukan meliputi membenahan struktur organisasi, peningkatan koordinasi dengan unit-unit pemerintahan terkait, melibatkan masyarakat dalam proses

pengembangan, serta evaluasi yang berkala terhadap efektivitas strategi yang diterapkan.

Strategi pengembangan sistem prosedur pemerintah memiliki peran yang signifikan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Langkah-langkah konkret yang diambil dalam pengembangan sistem prosedur meliputi standardisasi prosedur, penerapan teknologi informasi, peningkatan aksesibilitas layanan, pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia, serta pemantauan dan evaluasi secara berkala. Strategi peningkatan infrastruktur dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, strategi pengembangan infrastruktur pemerintah, termasuk adopsi teknologi dan sistem informasi yang canggih, kolaborasi dengan pemangku kepentingan, monitoring dan evaluasi yang berkala, serta peningkatan kapasitas sumber daya manusia, menjadi langkah-langkah yang penting dan saling terkait. Dengan pendekatan ini, diharapkan bahwa pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dapat lebih efisien, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Strategi pengembangan budaya dan kultur meliputi membangun budaya pelayanan yang berorientasi pada kepuasan masyarakat, meningkatkan komunikasi dan kerjasama antarpegawai, serta mengembangkan sikap profesionalisme dan integritas.

REFERENSI

- Akbar, A. M. A., Mappamiring, M., & Ma'ruf, A. (2021). Etika Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Tamaona Kecamatan Tombolo Pao Kabupaten Gowa. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, 2(5), pp. 1633-1647.
- Azan, A. R., Hanif, A., & Fitri, A. T. (2021). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Dialektika: Jurnal Ilmu Sosial*, 19(1), 39-46. <https://doi.org/10.54783/dialektika.v19i1.62>
- Danna, D. C., & Kismartini, K. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Dinas Lingkungan Hidup Dalam Pengelolaan Sampah di Kabupaten Batang. Kolaborasi: *Jurnal Administrasi Publik*, 7(3), pp. 344-359.
- Mulyadi. (2018). *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Ningsih, F. (2013). Kinerja Aparat Pemerintah Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Desa Entikong Kecamatan Entikong Kabupaten Sanggau. *PubliKA: Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 2(3). pp. 1-7.
- Nugraha, R. N., & Ananda, A. (2022). Peran Reception Dalam Memberikan Pelayanan Prima Kepada Pengunjung Hotel Mercure Jakarta Pantai Indah Kapuk. *Jurnal Manajemen Pelayanan Hotel*, 6(1), pp. 283-290.
- Prajatama, K. S., Larasati, E., Lituhayu, D., & Publik, D. A. (2021). Manajemen Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Melalui E-PBB di Kecamatan Gunungpati Kota Semarang. *Journal Of Public Policy And Management Review*, 11(1), pp. 173-192.
- Sawir, M. (2020). *Birokrasi Pelayanan Publik Konsep, Teori, Dan Aplikasi*. books.google.com.
- Setiawan, R., Sulthan, M. F., & Abdurrahman, A. (2020). Government Policy in Public Services in the Republic of Tatarstan, Russia. *Jurnal Cita Hukum*, 8(3), pp. 553-566. <https://doi.org/10.15408/jch.v8i3.17950>
- Setyoho, P. I. (2001). Perilaku Birokrasi Dalam Penanggulangan Kemiskinan (Bureaucracy Behaviours on Poverty Alleviation). *Jurnal Pembangunan Pedesaan*, 1(1), p. 116406. <https://www.neliti.com/publications/116406/perilaku-birokrasi-dalam-penanggulangan-kemiskinan-bureaucracy-behaviours-on-pov>
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kualitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.