

# STRATEGI PEMERINTAH DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA MALANG

## Government Strategy in Improving the Quality of Public Services at the Department of Population and Civil Registration of Malang City

Ostaria Lende<sup>1\*</sup>  
Roro Merry Chonelia  
Wulandary<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Universitas Tribhuwana  
Tunggadewi, Malang

\*corresponding author:  
[ostalende@gmail.com](mailto:ostalende@gmail.com)

### Abstrak

Penelitian ini mengkaji strategi pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kota Malang, serta mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat implementasi strategi tersebut. Menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Dispendukcapil Kota Malang telah mengimplementasikan berbagai strategi, meliputi digitalisasi layanan, pelayanan jemput bola, peningkatan kapasitas sumber daya manusia (SDM), dan penyederhanaan prosedur. Meskipun demikian, tantangan seperti keterbatasan SDM, isu literasi digital masyarakat, dan kurangnya integrasi sistem antarinstitusi masih menjadi kendala. Komitmen pimpinan, pemanfaatan teknologi informasi, dan partisipasi aktif masyarakat diidentifikasi sebagai faktor pendukung utama keberhasilan strategi. Temuan ini diharapkan memberikan kontribusi bagi pengembangan kebijakan pelayanan publik yang lebih adaptif, efisien, dan inklusif.

**Kata Kunci:**  
Strategi  
Pemerintah  
Pelayanan publik  
Dispendukcapil Malang

**Keywords:**  
Strategy  
Government  
Public services  
Dispendukcapil Malang

### Abstract

This research examines the government's strategy in enhancing the quality of public services at the Department of Population and Civil Registration (Dispendukcapil) of Malang City, and identifies the supporting and inhibiting factors in its implementation. Employing a descriptive qualitative approach, data were collected through interviews, observations, and documentation. The findings indicate that Dispendukcapil Malang City has implemented various strategies, including service digitalization, mobile outreach services, human resource capacity building, and procedural simplification. Nevertheless, challenges such as limited human resources, digital literacy issues, and a lack of inter-agency system integration persist. Leadership commitment, utilization of information technology, and active community participation are identified as key supporting factors for the strategy's success. These findings are expected to contribute to the development of more adaptive, efficient, and inclusive public service policies.



© year The Authors. Published by **Penerbit Forind**. This is Open Access article under the CC-BY-SA License (<http://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>). Link: <https://jadment.forindpress.com/index.php/jadment/index>

Submite: 15-08-2025

Accepted: 10-11-2025

Published: 15-11-2025

## PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan elemen fundamental dalam memenuhi kebutuhan dasar masyarakat dan menegaskan hak konstitusional warga negara atas produk, jasa, serta pelayanan administrasi (Bisri et al., 2019). Dalam konteks Indonesia, optimalisasi pelayanan publik masih menjadi tantangan signifikan, karena belum sepenuhnya memenuhi indikator pelayanan yang berkualitas (Wakhid, 2017). Permasalahan seperti ketidakpastian biaya, waktu, dan prosedur seringkali

menghambat pelaksanaan layanan, terutama di tingkat pemerintah daerah (Dwiyanto & dkk., 2018).

Reformasi pasca-reformasi telah membawa berbagai perubahan, namun pelayanan publik masih menghadapi kendala mendasar. Proses yang rumit dan tidak efisien seringkali menjadi keluhan utama masyarakat, menunjukkan bahwa reformasi belum menyentuh akar permasalahan (Rohman et al., 2016). Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik secara eksplisit mengamanatkan agar pelayanan harus cepat,

mudah, murah, dan terukur (Ndia & Sasmito, 2019). Namun, implementasi di lapangan masih menunjukkan inkonsistensi dalam efektivitas dan efisiensi. Salah satu penyebab utama rendahnya kualitas pelayanan adalah keterbatasan sumber daya manusia (SDM) yang belum memadai (Rukayat, 2017). Tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang meningkat seringkali tidak diimbangi dengan respons yang adaptif, menyebabkan persepsi layanan yang lamban, mahal, dan berbelit-belit (Sriani & Sasmito, 2018). Hal ini menempatkan pemerintah dalam sorotan publik terkait kinerja pelayannya.

Dalam kerangka otonomi daerah, pemerintah memiliki kewenangan untuk mengelola urusan publik guna mencapai kesejahteraan masyarakat (Havianto, 2013). Memberikan pelayanan publik yang berkualitas, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat menjadi strategi utama. Namun, kesenjangan kualitas pelayanan antarwilayah masih terjadi. Kesadaran masyarakat akan hak-haknya untuk dilayani secara adil semakin tinggi, berbanding terbalik dengan reputasi pelayanan publik yang seringkali buruk akibat kasus hukum aparatur negara dan birokrasi yang membuka celah pungutan liar (Dewi & Oktariyanda, 2020). Oleh karena itu, transformasi pelayanan menuju sistem berbasis elektronik menjadi kebutuhan mendesak untuk mempercepat proses dan mendukung prinsip *good governance* (Septiana et al., 2022).

Studi awal di beberapa daerah mengindikasikan bahwa permasalahan pelayanan publik banyak bersumber dari keterbatasan SDM, infrastruktur pelayanan yang belum memadai, serta implementasi sistem pemerintahan berbasis elektronik yang belum optimal (Amalia, 2024). Faktor-faktor seperti rendahnya komitmen aparatur, minimnya pelatihan, budaya birokrasi yang lamban dan tidak responsif, serta praktik diskriminasi semakin memperburuk situasi (Amalia, 2024). Kondisi ini menggarisbawahi urgensi pengembangan strategi konkret yang adaptif terhadap karakteristik masyarakat

lokal untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di era digital.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji secara mendalam strategi pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kota Malang. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis bagi pembuat kebijakan dalam merumuskan tata kelola pelayanan publik yang lebih efektif, transparan, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Metode kualitatif berlandaskan pandangan dunia positivisme dan menempatkan peneliti sebagai instrumen kunci (Sugiyono, 2019). Pendekatan ini dipilih karena peneliti bertujuan untuk memahami secara mendalam fenomena terkait strategi pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Dispendukcapil Kota Malang.

Teknik pengumpulan data meliputi wawancara mendalam dengan pihak terkait, observasi langsung terhadap proses pelayanan, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan untuk mendapatkan perspektif dari pegawai dan pimpinan Dispendukcapil mengenai strategi yang diterapkan, kendala yang dihadapi, serta keberhasilan yang dicapai. Observasi diarahkan untuk mengamati secara langsung kondisi fasilitas pelayanan, interaksi antara petugas dan masyarakat, serta implementasi prosedur pelayanan. Dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data pendukung seperti laporan kinerja, standar operasional prosedur, dan kebijakan terkait pelayanan publik.

Data yang telah terkumpul kemudian dianalisis menggunakan model analisis interaktif yang terdiri dari tiga tahapan utama: (1) Reduksi Data (*Data Reduction*), yaitu proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data

kasar yang muncul dari catatan lapangan; (2) Penyajian Data (*Data Display*), yaitu penyajian informasi yang terorganisasi dan terpadu yang memungkinkan penarikan kesimpulan; dan (3) Penarikan Kesimpulan/Verifikasi (*Conclusion Drawing/ Verification*), yaitu proses peninjauan ulang dan penegasan makna data serta mencari keteraturan dan pola-pola yang muncul (Miles & Huberman, 2007).

## HASIL

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Dispendukcapil Kota Malang telah mengimplementasikan berbagai strategi komprehensif untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Strategi ini secara garis besar dapat dikategorikan ke dalam lima dimensi kualitas pelayanan publik menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry dalam Hardiansyah (2011), yaitu bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), keyakinan (*assurance*), dan empati (*empathy*).

### Bukti Fisik (*Tangibles*)

Dispendukcapil Kota Malang secara proaktif melakukan perbaikan fasilitas fisik pelayanan. Renovasi gedung telah menciptakan ruang tunggu yang nyaman dengan tempat duduk, AC, televisi informasi, sistem antrean elektronik, ruang laktasi, dan area bermain anak. Fasilitas ramah disabilitas seperti ramp, toilet khusus, dan loket prioritas bagi lansia serta penyandang kebutuhan khusus juga telah tersedia.

Peralatan pelayanan ditingkatkan dengan komputer terintegrasi, mesin cetak berkualitas, sistem antrean otomatis, serta peralatan digital seperti pemindai dokumen dan perekam biometrik. Penampilan dan sikap karyawan juga menjadi perhatian, dengan penetapan standar seragam rapi, identitas jelas, dan pelatihan *service excellence*. Penataan ruang kerja dan area pelayanan dirancang bersih, tertib, dan informatif.

### Keandalan (*Reliability*)

Strategi keandalan difokuskan pada pelayanan yang tepat waktu, akurat, dan konsisten. Dispendukcapil menetapkan Standar Waktu Pelayanan (SWP) yang diinformasikan secara terbuka. Penerapan layanan berbasis teknologi informasi, termasuk sistem informasi administrasi kependudukan yang terintegrasi nasional, meningkatkan kecepatan dan akurasi verifikasi data.

Aplikasi layanan daring, seperti antrean online, juga berkontribusi pada efisiensi. Pengawasan internal melalui evaluasi kinerja rutin dan audit internal, serta kanal pengaduan publik, turut menjaga konsistensi prosedur. Pembaruan data kependudukan secara berkala dan sinkronisasi dengan database nasional juga menjadi prioritas.

### Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Peningkatan daya tanggap diwujudkan melalui pembentukan sistem layanan cepat tanggap. Tersedianya kanal komunikasi yang mudah diakses seperti hotline, pesan singkat, media sosial, dan website interaktif memungkinkan masyarakat memperoleh informasi dan menyampaikan keluhan dengan cepat.

Layanan pengaduan masyarakat, baik digital maupun manual, ditindaklanjuti oleh tim khusus. Program layanan jemput bola ke wilayah-wilayah seperti kelurahan, panti jompo, dan institusi pendidikan juga menunjukkan responsivitas tinggi. Pelatihan etika komunikasi dan *service excellence* bagi petugas juga diberikan untuk memastikan pelayanan yang ramah, sabar, dan empatik. Sistem antrean digital dan pemisahan loket layanan juga mengurangi waktu tunggu.

### Keyakinan (*Assurance*)

Dimensi keyakinan dibangun melalui peningkatan kompetensi dan profesionalisme ASN Dispendukcapil melalui pelatihan berkala terkait peraturan, teknologi informasi, dan etika pelayanan. Layanan administrasi kependudukan memiliki dasar hukum kuat dan prosedur

yang transparan, dengan informasi syarat, waktu penyelesaian, dan prosedur yang dapat diakses publik.

Sistem pengamanan data yang kuat, termasuk integrasi dengan database nasional dan verifikasi biometrik, menjamin kerahasiaan dan validitas data pribadi. Budaya kerja ramah, sopan, dan etis juga ditanamkan pada pegawai. Mekanisme pengaduan dan penilaian layanan secara terbuka juga disediakan untuk memperkuat kepercayaan publik.

### **Empati (Empathy)**

Strategi empati diwujudkan melalui pelatihan pelayanan prima berbasis pendekatan emosional dan sosial kepada pegawai, yang mengajarkan kesabaran dalam mendengarkan keluhan, pemahaman kondisi masyarakat, dan pemberian solusi tanpa diskriminasi. Penyediaan loket pelayanan khusus bagi kelompok rentan (lansia, disabilitas, ibu hamil) menunjukkan kepedulian pemerintah.

Layanan jemput bola juga menysasar masyarakat di daerah terpencil atau yang tidak memungkinkan datang langsung. Fleksibilitas dalam kasus mendesak seperti bencana alam atau pemakaman juga diterapkan. Fasilitas yang memperhatikan kenyamanan masyarakat, seperti ruang tunggu bersih, ruang laktasi, dan petunjuk layanan yang jelas, merupakan bagian dari bentuk empati.

## **PEMBAHASAN**

Peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan imperatif fundamental dalam penyelenggaraan pemerintahan modern, sebagaimana ditegaskan dalam amanat konstitusional dan kebutuhan esensial masyarakat (Bisri et al., 2019). Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kota Malang, sebagai ujung tombak pelayanan administrasi kependudukan, telah mengadopsi berbagai strategi yang selaras dengan tuntutan ini, merespons isu-isu krusial seperti ketidakpastian prosedur, efisiensi layanan, dan aksesibilitas yang seringkali menjadi keluhan di Indonesia

(Wakhid, 2017; Dwiyanto & dkk., 2018; Rohman et al., 2016).

Pembahasan ini akan menganalisis secara mendalam implementasi strategi Dispendukcapil Kota Malang berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan publik, yakni bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), keyakinan (*assurance*), dan empati (*empathy*), serta mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat yang menyertainya.

### **Analisis dimensi bukti fisik (*tangibles*)**

Dispendukcapil Kota Malang telah menunjukkan komitmen kuat dalam menciptakan lingkungan pelayanan yang mendukung. Perbaikan infrastruktur secara komprehensif, meliputi renovasi gedung, penyediaan ruang tunggu yang nyaman dengan fasilitas AC dan televisi informasi, serta sistem antrean elektronik, adalah langkah nyata untuk meningkatkan pengalaman pengguna. Lebih dari itu, ketersediaan ruang laktasi dan area bermain anak menunjukkan kepedulian terhadap kebutuhan kelompok spesifik, sementara fasilitas ramah disabilitas seperti ramp, toilet khusus, dan loket prioritas bagi lansia serta penyandang kebutuhan khusus mengukuhkan prinsip pelayanan inklusif dan berkeadilan.

Pembaruan peralatan pelayanan dengan komputer terintegrasi, mesin cetak berkualitas, dan alat perekam biometrik mencerminkan adaptasi terhadap perkembangan teknologi, yang vital untuk efisiensi dan akurasi. Aspek non-fisik dari *tangibles*, seperti penampilan dan sikap petugas yang rapi serta terlatih dalam *service excellence*, juga berkontribusi pada persepsi positif masyarakat terhadap kualitas layanan. Pendekatan ini selaras dengan konsep kualitas pelayanan yang menekankan bahwa aspek fisik dan representasi visual dapat menjadi sinyal awal yang kuat mengenai standar layanan dan memengaruhi persepsi kepuasan pelanggan (Hardiansyah, 2011; Mulyawan, 2016).

Dengan demikian, Dispendukcapil Kota Malang tidak hanya berupaya memenuhi standar minimal, tetapi juga menciptakan suasana pelayanan yang manusiawi dan profesional.

### **Dalam Dimensi Keandalan (*Reliability*)**

Strategi Dispendukcapil Kota Malang berfokus pada konsistensi, akurasi, dan ketepatan waktu dalam penyediaan layanan. Penetapan Standar Waktu Pelayanan (SWP) yang diinformasikan secara transparan, baik melalui papan pengumuman maupun kanal digital, adalah langkah fundamental untuk membangun ekspektasi yang jelas di kalangan masyarakat dan memungkinkan mereka untuk menilai kinerja pelayanan.

Pemanfaatan sistem informasi administrasi kependudukan yang terintegrasi secara nasional merupakan inovasi krusial yang tidak hanya meningkatkan kecepatan dan akurasi verifikasi data tetapi juga meminimalkan potensi kesalahan input atau bahkan manipulasi data, suatu masalah yang sering menghambat efisiensi birokrasi di Indonesia (Rohman et al., 2016).

Aplikasi layanan daring, seperti antrean online, lebih lanjut meningkatkan efisiensi dan mengurangi waktu tunggu masyarakat, sehingga proses menjadi lebih dapat diandalkan. Pengawasan internal yang diperkuat melalui evaluasi kinerja rutin pegawai, audit internal, serta mekanisme pengaduan publik yang terbuka, turut menjaga konsistensi prosedur dan meningkatkan akuntabilitas.

Langkah ini penting untuk membangun kepercayaan publik dan memperkuat legitimasi pemerintah, sejalan dengan prinsip good governance yang menuntut transparansi, kepastian, dan anti-korupsi dalam pelayanan (Septiana et al., 2022). Pembaruan data kependudukan secara berkala dan sinkronisasi dengan database nasional juga memastikan validitas hukum dokumen yang diterbitkan.

### **Aspek Daya Tanggap (*Responsiveness*)**

Dalam pelayanan publik Dispendukcapil Kota Malang diwujudkan melalui pembentukan sistem layanan cepat tanggap yang proaktif. Penyediaan beragam kanal komunikasi seperti hotline, pesan singkat (SMS/WhatsApp), media sosial resmi, dan website interaktif memungkinkan masyarakat untuk mengakses informasi dan menyampaikan keluhan dengan mudah dan cepat. Ini merupakan respons langsung terhadap permasalahan umum pelayanan publik di Indonesia yang sering dikeluhkan lamban dan berbelit-belit (Sriani & Sasmito, 2018).

Layanan pengaduan masyarakat, baik digital maupun manual, yang ditindaklanjuti oleh tim khusus, mencerminkan keseriusan pemerintah dalam merespons feedback dari warga. Inovasi layanan jemput bola ke wilayah-wilayah seperti kelurahan, panti jompo, dan institusi pendidikan adalah manifestasi konkret dari daya tanggap yang tinggi, menunjukkan bahwa pemerintah tidak bersikap pasif, melainkan secara aktif menjangkau kelompok rentan dan masyarakat yang sulit mengakses layanan konvensional.

Pelatihan etika komunikasi dan service excellence bagi petugas sangat esensial untuk memastikan bahwa respons terhadap kebutuhan masyarakat tidak hanya cepat tetapi juga ramah, sabar, dan empatik, terutama dalam menghadapi situasi sulit. Sistem antrean digital dan pemisahan loket berdasarkan jenis layanan juga berkontribusi pada percepatan proses dan mencerminkan komitmen pemerintah terhadap efisiensi.

### **Dimensi Keyakinan (*Assurance*)**

Keyakinan adalah fondasi penting dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah. Dispendukcapil Kota Malang membangun dimensi ini melalui peningkatan kompetensi dan profesionalisme aparatur sipil negara (ASN). Pelatihan berkala terkait peraturan perundang-undangan terbaru, teknologi

informasi, etika pelayanan, dan keterampilan komunikasi diberikan kepada petugas untuk memastikan mereka tidak hanya memahami prosedur tetapi juga mampu menjelaskan proses secara jelas, tenang, dan meyakinkan kepada masyarakat. Hal ini merupakan respons langsung terhadap permasalahan reputasi pelayanan publik yang buruk akibat kasus hukum aparaturnegara dan birokrasi yang rumit (Dewi & Oktariyanda, 2020).

Transparansi prosedur, dengan akses informasi yang mudah mengenai syarat, waktu penyelesaian, dan dasar hukum layanan, menciptakan kepastian hukum dan mengurangi ruang bagi penyimpangan seperti pungutan liar atau diskriminasi. Penerapan sistem pengamanan data yang kuat, melalui integrasi dengan database nasional dan penggunaan teknologi verifikasi biometrik, menjamin kerahasiaan dan validitas informasi pribadi masyarakat, yang esensial untuk mencegah pemalsuan identitas.

Lebih lanjut, budaya kerja yang ramah, sopan, dan etis yang ditanamkan pada pegawai, serta mekanisme pengaduan dan penilaian layanan yang terbuka, semakin memperkuat keyakinan publik terhadap integritas dan kompetensi Dispendukcapil.

### **Dimensi Empati (Empathy)**

Empati merupakan aspek krusial yang menunjukkan kepedulian dan pemahaman pegawai terhadap kebutuhan serta perasaan masyarakat. Di Dispendukcapil Kota Malang, empati diwujudkan melalui pelatihan pelayanan prima berbasis pendekatan emosional dan sosial, yang mengajarkan petugas untuk mendengarkan keluhan dengan sabar, memahami kondisi masyarakat yang beragam, dan memberikan solusi yang tepat tanpa diskriminasi. Ini adalah respon terhadap keluhan masyarakat yang sering merasa tidak dihargai atau dilayani secara diskriminatif (Amalia, 2024).

Penyediaan loket pelayanan khusus untuk kelompok rentan (lansia, penyandang disabilitas, ibu hamil, dan masyarakat dengan kebutuhan khusus) adalah bentuk nyata empati pemerintah yang memastikan perlakuan berbeda untuk memperoleh hak administrasi kependudukan secara layak dan nyaman. Layanan jemput bola yang menyasar masyarakat di daerah terpencil atau yang sedang dirawat di rumah sakit menunjukkan bahwa pelayanan tidak bersifat birokratis semata, tetapi juga memiliki nilai kemanusiaan dan kepekaan sosial.

Fleksibilitas dalam kasus mendesak, seperti bencana alam atau pemakaman, menunjukkan bahwa Dispendukcapil tidak hanya berpegang pada prosedur baku tetapi juga memprioritaskan kemanusiaan dalam batas koridor hukum. Fasilitas yang memperhatikan kenyamanan masyarakat, seperti ruang tunggu yang bersih, ruang laktasi, dan petunjuk pelayanan yang jelas, juga merupakan bagian dari bentuk empati. Melalui pendekatan empati, Dispendukcapil Kota Malang berupaya membangun hubungan yang lebih hangat dan manusiawi dengan masyarakat, menciptakan pengalaman pelayanan yang positif, bermartabat, dan berkesan.

### **Faktor yang Mempengaruhi**

Keberhasilan implementasi strategi Dispendukcapil Kota Malang tidak lepas dari adanya faktor pendukung yang kuat. Pelatihan berkelanjutan bagi pegawai merupakan pilar utama dalam meningkatkan kompetensi teknis, komunikasi, dan pelayanan prima, yang secara langsung berkorelasi dengan kelancaran dan profesionalisme pelayanan. Sistem pelayanan berbasis online telah terbukti mempermudah pekerjaan pegawai dan mempercepat proses pelayanan kepada masyarakat, menunjukkan manfaat nyata dari transformasi digital dalam birokrasi (Septiana et al., 2022).

Peningkatan pemahaman masyarakat terhadap prosedur pelayanan, yang mungkin merupakan hasil dari sosialisasi

dan kemudahan akses informasi, juga menjadi faktor penting yang mendukung kelancaran proses administrasi. Sebagaimana observasi peneliti, upaya peningkatan pelayanan publik memerlukan pendekatan holistik, meliputi pengembangan infrastruktur teknologi, penguatan SDM, peningkatan kesadaran masyarakat, koordinasi lintas instansi, serta manajemen risiko yang baik, yang mana Dispendukcapil Kota Malang telah menunjukkan langkah ke arah tersebut.

Namun, di balik capaian ini, masih terdapat faktor penghambat signifikan yang memerlukan perhatian serius. Pertama, gangguan sistem online yang terkadang error merupakan kendala teknis krusial yang dapat mengganggu efisiensi dan kredibilitas layanan digital. Hal ini mencerminkan tantangan dalam pemeliharaan dan pengembangan infrastruktur teknologi yang *robust*.

Kedua, masyarakat yang belum disiplin dalam melengkapi persyaratan saat datang ke kantor menjadi hambatan non-teknis. Ini mengindikasikan bahwa masih ada tantangan dalam literasi administrasi dan kesiapan masyarakat, yang dapat memperlambat proses dan menimbulkan frustrasi.

Ketiga, beban kerja yang tinggi akibat banyaknya dokumen yang harus diproses memberikan tekanan signifikan pada SDM, yang dapat berdampak pada kualitas dan kecepatan layanan. Keterbatasan SDM merupakan salah satu penyebab utama rendahnya kualitas pelayanan (Rukayat, 2017).

Keempat, sistem yang berasal dari pusat kadang menjadi hambatan karena tidak dapat sepenuhnya disesuaikan dengan kondisi teknis atau karakteristik lokal di daerah. Ini menyoroti isu standarisasi versus adaptasi dalam kerangka sistem pemerintahan berbasis elektronik nasional. Faktor-faktor penghambat ini, sebagaimana ditemukan dalam wawancara dan observasi lapangan, konsisten dengan hasil studi awal yang menyoroti keterbatasan SDM, infrastruktur, dan implementasi sistem elektronik yang belum optimal (Amalia, 2024).

Oleh karena itu, keberhasilan strategi pelayanan publik tidak hanya bergantung pada kebijakan dan teknologi semata, tetapi juga pada kesiapan SDM, pemeliharaan sistem yang efektif, serta edukasi masyarakat yang berkelanjutan.

## KESIMPULAN

Secara keseluruhan, strategi yang diimplementasikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kota Malang dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik telah menunjukkan kemajuan yang berarti, mencakup penguatan kompetensi sumber daya manusia melalui pelatihan rutin, pemanfaatan teknologi digital untuk mempercepat proses administrasi, perluasan akses layanan melalui program jemput bola, serta perbaikan fasilitas fisik. Pendekatan komprehensif ini telah berkontribusi pada peningkatan efisiensi, akurasi, dan responsivitas pelayanan, selaras dengan tuntutan masyarakat akan layanan yang cepat, mudah, murah, dan terukur. Meskipun demikian, berbagai tantangan masih dihadapi, seperti gangguan teknis pada sistem digital dan belum optimalnya integrasi data antar-instansi, yang mengikis aspek keandalan layanan. Keterbatasan literasi administrasi di sebagian kelompok masyarakat serta beban kerja yang tinggi bagi sumber daya manusia juga menghambat efektivitas pelayanan. Selain itu, kurangnya fleksibilitas sistem pusat untuk adaptasi di daerah turut menjadi kendala. Oleh karena itu, diperlukan langkah perbaikan berkelanjutan yang mencakup peningkatan kapasitas infrastruktur teknologi, penguatan kualitas SDM yang adaptif terhadap digitalisasi, serta sosialisasi prosedur layanan secara masif dan berkelanjutan. Strategi ini akan memastikan terwujudnya pelayanan publik yang lebih efektif, efisien, responsif, dan inklusif, sehingga dapat meningkatkan kepuasan publik secara berkelanjutan.

## REFERENSI

- Amalia, F. (2024). *Layanan Tata Kelola Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Berdasarkan Peraturan Walikota Nomor 8 Tahun 2023 Kota Malang Perspektif Siyasa Idariyyah (Studi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang)* [UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG]. <http://etheses.uin-malang.ac.id/63158/2/200203110101.pdf>
- Bisri, M. H., Asmoro, B. T., Studi, P., Pemerintahan, I., Islam, U., Rahmat, R., Studi, P., Pemerintahan, I., Islam, U., & Rahmat, R. (2019). *Etika Pelayanan Publik di Indonesia*. 1(1), 59–76. <https://ejournal.uniramalang.ac.id/index.php/JOIV/article/download/298/186>
- Dewi, F. C., & Oktariyanda, T. A. (2020). ANALISIS PENERAPAN ELECTRONIC GOVERNMENT MELALUI MESIN ANJUNGAN DUKCAPIL MANDIRI ( ADM ) ( Studi Kasus pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Magetan ) Firda Charisma Dewi SI Ilmu Administrasi Negara , Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum , Universitas Negeri Sura. *Journal PUBLIKA*, 2017, 637–652. <https://doi.org/https://doi.org/10.26740/publika.v10n2.p637-652>
- Dwiyanto, A., & dkk. (2018). *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Gava Media.
- Havianto, A. (2013). *STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (Studi Deskriptif tentang Strategi Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang Kota Surabaya dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik)* (pp. 1–7). Universitas Airlangga. <http://journal.unair.ac.id/download-fullpapers-kmp1068ebefdbfull.pdf>
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (2007). *Analisis Data Kualitatif*. University Indonesia.
- Mulyawan, R. (2016). *Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Unpad Press.
- Ndia, V., & Sasmito, C. (2019). *PELAKSANAAN INOVASI PELAYANAN PROGRAM 3 IN 1 DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK ( STUDI PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BATU )*. 8(2), 48–54.
- Rohman, A., Sasmito, C., & Rifa'i, M. (2016). *MANAJEMEN STRATEGIS SKPD DALAM UPAYA MEWUJUDKAN PELAYANAN TERBAIK DINAS SOSIAL KABUPATEN MALANG*. *Reformasi : Jurnal Ilmiah Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 6(2), 134–140. <https://doi.org/https://doi.org/10.33366/rfr.v6i2.690>
- Rukayat, Y. (2017). *Kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di kecamatan Pasirjambu*. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA)*, 11(2), 56–65. <http://jurnal.unnur.ac.id/index.php/jimia/article/view/32/12>
- Septiana, D., Hayat, & Putra, L. R. (2022). *INOVASI PROGRAM ANJUNGAN DUKCAPIL MANDIRI DALAM ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN ( Studi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang )*. *Journal Publicuho*, 5(4), 1343–1354. <https://journalpublicuho.uho.ac.id/index.php/j>



ournal/article/download/76/60

- Sriani, M. E., & Sasmito, C. (2018). EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK DIBIDANG KESEHATAN DALAM UPAYA MEWUJUDKAN KESEJAHTERAAN MASYARAKAT. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik (JISIP)*, 7(2), 49–55.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.33366/jisip.v7i2.1427>
- Sugiyono. (2019). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF KUALITATIF DAN R&D*. Alfabeta.
- Wakhid, A. A. (2017). REFORMASI PELAYANAN PUBLIK DI INDONESIA. *Jurnal TAPIS*, 13(1), 53–59.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.24042/tps.v13i1.1619>