

STRATEGI PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN PASAMAN

Alfi Ramadesi¹⁾, Roni Ekha Putera^{2)*}, Kusdarini³⁾
Universitas Andalas, Padang, roniekhaputera@soc.unand.ac.id

Abstrak

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman merupakan instansi pemerintah di Kabupaten Pasaman yang mempunyai tugas pokok dan fungsi menjalankan sebagian urusan pemerintah dibidang administrasi kependudukan. Namun, masih terdapat kendala dalam administrasi kependudukan yang menjadi isu strategis di Kabupaten Pasaman, yaitu kurang meratanya kepemilikan dokumen kependudukan sehingga Kabupaten Pasaman memiliki capaian target kepemilikan dokumen kependudukan yang rendah. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis strategi Peningkatan Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan teori inti strategi menurut Richard P. Rumelt yang terdiri dari diagnosis, kebijakan penuntun dan tindakan koheren. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman sudah memenuhi ketiga variabel dari teori inti strategi menurut Richard P. Rumelt yang terdiri dari diagnosis, kebijakan penuntun dan tindakan koheren. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman sudah melakukan pelaksanaan strategi dalam upaya peningkatan kepemilikan dokumen kependudukan di Kabupaten Pasaman dengan cukup baik, meskipun masih ada beberapa kendala yang masih dirasakan.

Kata Kunci: *Strategi, Peningkatan Pelayanan Publik, Administrasi Kependudukan*

Abstract

The Pasaman Regency Population and Civil Registration Office is a government agency in Pasaman Regency that has the main task and function of carrying out some government affairs in the field of population administration. However, there are still obstacles in population administration which are a strategic issue in Pasaman Regency, namely the uneven ownership of population documents so that Pasaman Regency has a low target achievement of population document ownership. This study aims to describe and analyze the strategy of Public Service Improvement in the Pasaman Regency Population and Civil Registration Office. This study used descriptive qualitative method. The data collection techniques used in this study were observation, interviews and documentation. This research uses the core theory of strategy according to Richard P. Rumelt which consists of diagnosis, guiding policy and coherent action. The results showed that the Pasaman Regency Population and Civil Registration Office had fulfilled the three variables of the core theory of strategy according to Richard P. Rumelt consisting of diagnosis, guiding policies and coherent actions. The Pasaman Regency Population and Civil Registration Office has implemented a strategy in an effort to increase the ownership of population documents in Pasaman Regency quite well, although there are still some obstacles that are still felt.

Keywords: *Strategy, Public Service Improvement, Population Administration*

PENDAHULUAN

Pelayanan Publik merupakan hak bagi setiap warga negara yang wajib dipenuhi negara, karena warga negara mempunyai hak untuk mengakses barang, jasa, dan layanan administrasi penting lainnya yang disediakan oleh penyedia layanan publik. Hal ini diatur dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Tujuan dari pelayanan publik ialah untuk memuaskan masyarakat sesuai dengan kebutuhan masyarakat tersebut. Maka untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat diperlukan kualitas pelayanan yang baik. Dalam hal ini yang dimaksud dengan kualitas pelayanan adalah kesesuaian antara harapan dengan realisasi pelayanan yang diberikan pemerintah. Terdapat faktor-faktor yang menyebabkan buruknya pelayanan publik selama ini, diantaranya yaitu Kebijakan dan Keputusan yang cenderung menguntungkan para elit politik dan sama sekali tidak pro rakyat, kelembagaan yang dibangun selalu sekedar teknis-mekanis saja bukan pendekatan martabat manusia. Kecendrungan masyarakat yang mempertahankan sikap pasrah apa adanya yang telah diberikan oleh Pemerintah sehingga berdampak pada sikap kritis masyarakat yang tumpul, adanya sikap-sikap pemerintah yang berkecenderungan mengedepankan *informality* birokrasi dan mengalahkan proses formalnya dengan asas mendapatkan keuntungan pribadi (Neneng, 2017).

Peningkatan kualitas layanan publik memang merupakan sebuah isu yang krusial, karena sering kali terdapat ketimpangan antara meningkatnya tuntutan masyarakat akan layanan berkualitas dengan realitas penyediaan layanan yang ada saat ini karena pelayanan publik yang terjadi selama ini masih kurang efisien baik itu dari segi waktu maupun biaya (Yahyat, 2017). Seiring berjalannya waktu bisa dilihat apakah sebuah instansi dapat memberikan pelayanan yang berkualitas atau tidak dengan melihat kepuasan dari masyarakat yang menerima pelayanan. Tak bisa dipungkiri masih banyak keluhan tentang buruknya pelayanan publik yang diberikan baik itu dilihat dari sisi instansi secara keseluruhan atau beberapa oknum yang memberikan pelayanan yang kurang memuaskan. Pelayanan publik di Indonesia bisa dilihat dari berbagai pelayanan yang diberikan pemerintah untuk masyarakat. Pelaku yang melaksanakan pelayanan publik ialah Aparatur Sipil Negara (ASN). Mereka diharapkan untuk dapat melayani masyarakat dengan baik dan sesuai dengan peraturan yang telah disepakati dalam perjanjian kerjanya, ini dijelaskan juga di dalam Undang – Undang Republik Indonesia No 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara. Undang-undang ini menguraikan peran, tanggung jawab, dan standar etika yang diharapkan dari pegawai negeri sipil di Indonesia, untuk memastikan mereka melayani kepentingan publik dan mematuhi peraturan hukum Mereka merupakan pelayan masyarakat dan mengabdikan untuk negara karena mereka menghasilkan output berupa kepuasan masyarakat.

Sumatera Barat masih belum optimal dalam pemberian pelayanan publik kepada masyarakat sehingga tidak sesuai dengan standar pelayanan publik yang ada seperti proses pelayanan administrasi yang masih kurang efisien, kurangnya sumber daya, atau bahkan tidak melaksanakan rancangan yang telah disusun dalam rangka peningkatan pelayanan publiknya. Provinsi Sumatera Barat masih kurang dalam hal kualitas pelayanan atau tidak memadai dalam pemenuhan pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan publik yang ada. Seharusnya kebijakan yang telah ditetapkan oleh pemerintah baik itu pemerintah pusat maupun pemerintah daerah harus ditaati demi pelayanan yang memuaskan kebutuhan masyarakat. Salah satunya ada pelayanan administrasi kependudukan yang juga termasuk ke dalam pelayanan publik.

Dari penilaian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terbaik tingkat provinsi ada 19 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota yang ada di Provinsi Sumatera Barat yang mendapatkan peringkat terendah dalam cakupan kepemilikan Akta Kelahiran ialah Kabupaten Pasaman dengan persentase 86,57%. Penerbitan akta kelahiran biasanya disertai dengan penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA) yang capaiannya

masih 25,19%. Persentase ini menunjukkan bahwa cakupan kepemilikan dokumen kependudukan di Kabupaten Pasaman masih kurang merata. Banyak faktor yang menyebabkan hal ini dapat terjadi mulai dari kendala pemberian pelayanan administrasi kependudukan hingga kurangnya pengetahuan masyarakat mengenai pentingnya kepemilikan dokumen kependudukan.

Tabel 1
Jumlah Anak Usia 0-18 Tahun Kepemilikan KIA Kabupaten Pasaman

Kecamatan	Jumlah Anak Usia 0-18 Tahun	Kepemilikan KIA Anak Usia 0-18 Tahun
Bonjol	9764	7.067
Lubuk Sikaping	64.947	15.878
Panti	12.098	10.503
Mapat Tunggul	3.381	2.920
Duo Koto	9.897	9.163
Tigo Nagari	11.760	10.584
Rao	9.296	7.939
Mapat Tunggul Selatan	3.634	3.444
Simpang Alahan Mati	4.193	3.524
Padang Gelugur	11.642	10.377
Rao Utara	4.256	4.012
Rao Selatan	9.309	8.351
Total	105.177	94.302

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman, Tahun 2023

Berdasarkan tabel 1 dapat diketahui bahwa capaian kepemilikan Kartu Identitas Anak di Kabupaten Pasaman masih belum memenuhi target dari jumlah wajib memiliki KIA. Jumlah anak yang berusia 0-18 tahun di Kabupaten pasaman 105.177 orang, sedangkan yang memiliki Kartu Identitas Anak (KIA) hanya 94.302 orang. Hal ini memperlihatkan bahwa di Kabupaten Pasaman capaian kepemilikan KIA masih rendah. Terlihat adanya kendala dalam pemberian pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman, sehingga menyebabkan kurang meratanya kepemilikan dokumen kependudukan. Setelah melihat situasi dan masalah yang ada pihak Dinas kependudukan tentu merancang Tindakan apa yang harus dilakukan kedepannya. Kemudian dilakukan penyusunan skala prioritas dalam menyelesaikan masalah yang ditemui dan dituangkan dalam tujuan dan sasaran jangka menengah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman pada Tahun 2022-2026. Adapun saran tersebut adalah meningkatnya kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Hal ini selaras dengan Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kabupaten Pasaman. Upaya yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman ialah dengan dibentuknya beberapa strategi dalam meningkatkan pelayanan yaitu Layanan Online, kerja sama dengan beberapa *stakeholder*, dan Sosialisasi.

Kabupaten Pasaman memiliki luas 3.948km² yang di diami oleh 322.313 jiwa atau dengan kepadatan sebesar 81,65 jiwa/km². Persebaran di setiap kecamatan di Kabupaten Pasaman yaitu ada Kecamatan Lubuk Sikaping yang memiliki jumlah penduduk paling banyak yaitu sebanyak 52.871 jiwa, diikuti oleh Kecamatan Panti dengan banyak penduduk 42.224 jiwa, Kecamatan Duo Koto sebanyak 32.942 jiwa, dan Kecamatan Padang Gelugur sebanyak 32.031 jiwa, sedangkan wilayah dengan kepadatan terendah di Kecamatan Mapat Tunggul yaitu sebesar 11.180 jiwa dan Kecamatan Mapat Tunggul Selatan sebesar 10.039 jiwa. Dengan luasnya wilayah dari Kabupaten Pasaman membuat pelayanan administrasi kependudukan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman menjadi belum maksimal diterima oleh seluruh masyarakat. Jarak yang jauh juga menjadi kendala sebagian masyarakat untuk mengurus dokumen kependudukannya. Sedangkan administrasi kependudukan memegang peranan penting dalam penerbitan dokumen kependudukan yang penting bagi setiap anggota masyarakat. Dokumen-dokumen ini memiliki berbagai tujuan, termasuk identifikasi pribadi, catatan resmi mengenai peristiwa penting yang terjadi dan akses ke berbagai layanan publik yang disediakan oleh pemerintah.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman memiliki beberapa jenis pelayanan yang telah dikembangkan seiring berjalannya waktu. Awalnya hanya ada 8 jenis pelayanan, namun sekarang sudah ada 16 jenis pelayanan. Tentunya pengembangan jenis-jenis pelayanan ini dilakukan berdasarkan permasalahan yang masyarakat alami, seperti keterbatasan masyarakat dalam mengakses pelayanan publik karena kendala jarak yang jauh dari pusat ibukota Kabupaten Pasaman, maka muncul layanan baru yaitu layanan online. Hal ini tentu bertujuan untuk meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dan meningkatkan cakupan kepemilikan dokumen kependudukan. Melalui layanan online, tidak hanya menghemat waktu dan sumber daya bagi warga tetapi juga menyederhanakan proses administrasi pemerintah. Pada tahun 2022 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman memiliki beberapa kegiatan untuk meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan. Pada awalnya pelayanan hanya di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman namun masih ditemukan tidak meratanya kepemilikan dokumen kependudukan maka munculnya satu program yang baru diluncurkan pada tahun 2020 untuk mempermudah kepemilikan dokumen kependudukan yaitu Layanan Online. Layanan online ini terbagi menjadi dua yaitu Layanan Online Mandiri (Masyarakat Cetak Dokumen Sendiri) dan Lonceng Kece (Layanan Online Cetak Dokumen di Nagari dan Kecamatan).

Selain pelayanan online Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman masih melakukan pelayanan di kantor yang terletak di Kabupaten Pasaman, tetapi potensi sumber daya manusia yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman yang telah ditempatkan sesuai dengan keahlian masing-masing, namun tidak profesional dan lalai dalam memberikan pelayanan publik. Kemudian dari segi sarana dan prasarana yang dimiliki Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman sudah memadai namun masih kurang dalam pemberian layanan keliling. Saat ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman hanya memiliki 2 unit mobil pelayanan dan itu masih kurang untuk menjangkau seluruh daerah yang jauh dari kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman. Untuk pelayanan online, seluruh masyarakat Kabupaten Pasaman yang ingin membuat dokumen Kependudukan bisa melalui WhatsApp ke nomor call center Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Sedangkan Lonceng Kece atau biasa disebut pelayanan online nagari dibentuk untuk mengatasi masalah literasi dan aksesibilitas digital bagi mereka yang mungkin belum sepenuhnya memahami internet dan teknologi. Setelah menciptakan pelayanan online, Dinas memberikan sosialisasi kepada masyarakat. Akan tetapi, sosialisasi tersebut masih kurang merata didapat oleh masyarakat.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif. Metode penelitian kualitatif sering disebut dengan metode penelitian naturalistik karena penelitiannya dilakukan dalam kondisi yang alamiah. Objek yang alamiah adalah objek yang berkembang apa adanya, tanpa dimanipulasi oleh peneliti dan tidak ada campur tangan pada objek tersebut (Moelong, 2009). Dalam mengumpulkan data, yaitu melalui wawancara, Dokumentasi, Observasi. Informan penelitian dipilih menggunakan teknik purposive sampling, yaitu teknik pengambilan informan dengan menentukan kriteria

khusus terhadap sampel, terutama orang-orang yang ahli. Adapun teknik analisis data dalam penelitian ini yaitu melalui langkah-langkah pengumpulan Data, Reduksi Data, Penyajian Data, dan Penarikan Kesimpulan (Sugiyono, 2016). Untuk keabsahan data menggunakan teknik triangulasi sumber.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Wilayah Kabupaten Pasaman memiliki demografi yang berbukit-bukit sehingga ada beberapa persebaran masyarakat di Kabupaten Pasaman yang sulit dijangkau. Hal ini juga menyebabkan sulitnya pemberian pelayanan publik yang merata terhadap seluruh masyarakat yang ada di Kabupaten Pasaman. Begitu pula administrasi kependudukan yang menjadi kewajiban bagi setiap masyarakat untuk memiliki dokumen kependudukan. Masalah administrasi kependudukan ini juga diatur dalam Peraturan Bupati Pasaman Nomor 16 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pasal 3 Ayat (1) mempunyai tugas membantu Bupati dalam melaksanakan urusan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Sehingga Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman memiliki tugas untuk meningkatkan pelayanan di bidang administrasi kependudukan di Kabupaten Pasaman.

Penelitian ini membahas tentang strategi peningkatan pelayanan publik yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman. Hal ini dilatarbelakangi oleh ketidakmerataan kepemilikan dokumen kependudukan di Kabupaten Pasaman. Untuk meningkatkan kepemilikan dokumen kependudukan di Kabupaten Pasaman, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman menerapkan strategi. Pada penelitian ini, teori yang peneliti gunakan yaitu teori inti strategi oleh Richard P. Rumelt yang terdiri dari diagnosis, kebijakan penuntun dan tindakan koheren.

1. Diagnosis

Sebuah organisasi harus mengidentifikasi sebuah permasalahan bisa terjadi, sehingga dapat menciptakan strategi yang sesuai dengan permasalahan yang ada. Hal ini dikenal dengan diagnosis. Menurut Richard P. Rumelt, yang menjelaskan bahwa dengan adanya diagnosis maka akan mendefinisikan dan menjelaskan sifat tantangan, diagnosis yang baik mencoba untuk menyederhanakan kompleksitas realitas dengan mengidentifikasi hal terpenting tentang situasi yang berbeda (Richard P. Rumeld, 2014). Oleh karena itu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman harus bisa mendiagnosis permasalahan kurang meratanya kepemilikan dokumen kependudukan di Kabupaten Pasaman dengan menganalisis situasi dan tantangan yang dihadapi. Pada variabel diagnosis dilihat melalui indikator situasi dan tantangan.

a. Situasi

Situasi memiliki kaitan dengan menyebutkan dan menjelaskan dari sebuah permasalahan yang terjadi, kemudian dikaitkan dengan fakta dan memperhatikan apa yang menjadi permasalahannya. Untuk mengetahui penyebab dari kurang meratanya kepemilikan dokumen kependudukan di Kabupaten Pasaman dengan jelas maka peneliti melakukan wawancara dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman, yang mengatakan bahwa capaian kepemilikan dokumen kependudukan di Kabupaten Pasaman masih tergolong rendah dibandingkan dengan Kabupaten/Kota lain di Provinsi Sumatera Barat. Ada beberapa faktor yang menyebabkan situasi tersebut mulai dari demografi daerah hingga kesadaran masyarakat yang masih kurang mengenai pentingnya kepemilikan dokumen kependudukan. Sedangkan dokumen kependudukan ini sangat penting sebagai keabsahan identitas dan memberikan kepastian hukum terhadap segala peristiwa penting kependudukan yang dialami masyarakat. Dokumen kependudukan juga merupakan salah satu syarat apabila ingin mendapat pelayanan publik di beberapa instansi. Beberapa penyebab tidak meratanya kepemilikan dokumen

kependudukan di Kabupaten Pasaman ialah mulai dari tidak adanya kesadaran masyarakat tentang pentingnya kepemilikan dokumen kependudukan, sehingga masyarakat hanya akan mengurus dokumen kependudukan apabila ada kepentingan yang harus menggunakan dokumen kependudukan. Hal ini juga yang menyebabkan masih kurang meratanya kepemilikan dokumen kependudukan di Kabupaten Pasaman.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman diatas dapat diketahui bahwa situasi yang terjadi masih mengenai permasalahan kurang meratanya kepemilikan dokumen kependudukan di Kabupaten Pasaman. Hal ini disebabkan oleh masih kurangnya kesadaran masyarakat tentang kepemilikan dokumen kependudukan salah satunya Kartu Identitas Anak (KIA). Selain itu juga dari pihak Dinas Kependudukan yang masih kurang dalam pemberian sosialisasi kepada masyarakat di Kabupaten Pasaman yang menyebabkan masyarakat juga tidak mendapatkan informasi tentang adanya dokumen kependudukan seperti Kartu Identitas Anak (KIA). Padahal pilot 89 project telah diberikan kepada Kabupaten Pasaman sejak tahun 2020 hingga sekarang capaian kepemilikan KIA masih tergolong rendah.

Richard P. Rumelt menjelaskan bahwa situasi yang berkaitan dengan bagaimana cara mendefinisikan suatu situasi dari permasalahan yang terjadi, kemudian mengaitkannya dengan fakta yang harus diperhatikan. Berdasarkan hasil temuan peneliti untuk variabel diagnosis pada indikator situasi ini dapat disimpulkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman telah melakukan diagnosis pada indikator situasi dengan cukup baik. Diagnosis situasi dapat dilihat dari capaian kepemilikan dokumen kependudukan di Kabupaten Pasaman yang masih terindikasi rendah khususnya kepemilikan Kartu Identitas Anak (KIA) yang disebabkan oleh kurangnya kesadaran masyarakat akan pentingnya kepemilikan dokumen kependudukan, serta kurangnya sosialisasi yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman kepada masyarakat.

b. Tantangan

Indikator selanjutnya adalah Tantangan. Menurut Richard P. Rumelt, diagnosis bukan hanya sekedar memahami dan menjelaskan sebuah situasi saja, melainkan juga mendefinisikan dan menjelaskan tantangan dari situasi yang terjadi. Diagnosis juga mengidentifikasi dan mendefinisikan dengan jelas tantangan atau masalah yang dihadapi. Tantangan tantangan ini dapat bersifat internal maupun eksternal. Tentunya juga ada skala prioritas bagaimana tingkatan permasalahan ini akan di selesaikan. Menurut Richard P. Rumelt yang mengatakan bahwa strategi merupakan suatu cara yang dilakukan untuk melewati kesulitan, pendekatan yang dilakukan untuk menghadapi hambatan dan tanggapan terhadap tantangan yang ditemui. Jika tantangan tidak dapat diidentifikasi, maka akan sulit untuk menilai kualitas dari strategi yang telah diterapkan. Dalam hal ini tantangan yang berhubungan dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman ialah harus bisa menjelaskan tantangan yang dihadapi dalam pemberian pelayanan publik, bagaimana upaya mengatasi tantangan tersebut, serta bagaimana cara untuk meningkatkan pelayanan publik kedepannya.

Pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman pun telah berupaya semaksimal mungkin untuk meningkatkan pelayanan publiknya, Namun tingkat pelaporan peristiwa kependudukan oleh masyarakat masih kurang. Padahal masyarakat selalu di ingatkan untuk memperbaharui setiap peristiwa kependudukan yang mereka alami kepada pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman. Meskipun telah dipermudah dengan adanya pelayanan di

nagari masyarakat masih saja kurang berpartisipasi untuk melaporkan semua peristiwa kependudukan yang terjadi yang menyebabkan cakupan kepemilikan dokumen kependudukan tidak meningkat secara signifikan. Selain itu, Beberapa masyarakat tidak melaporkan setiap peristiwa kependudukannya karena masih berfikir bahwa untuk mengurus dokumen kependudukan menghabiskan waktu dan biaya yang banyak. Padahal sudah banyak kemudahan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman untuk masyarakat, namun belum dimanfaatkan secara maksimal. Selanjutnya tantangan yang ditemui dalam pemberian pelayanan publik oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman ialah kendala jaringan pada Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK).

Berdasarkan penjelasan yang telah peneliti jelaskan diatas menggunakan teori inti strategi yang dikemukakan oleh Richard P. Rumelt dengan variabel diagnosis yang terdiri dari situasi dan tantangan, dapat ditarik kesimpulan bahwa hal tersebut telah dilakukan dengan baik. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman telah dapat menjelaskan dan mengidentifikasi situasi dan telah mengupayakan berbagai cara untuk dapat mengatasi permasalahan yang terjadi. Dimana diagnosis situasi yang dihadapi oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman dalam mengatasi permasalahan kurang meratanya kepemilikan dokumen kependudukan adalah kurangnya kesadaran masyarakat dalam melaporkan setiap peristiwa penting yang terjadi dan juga kendala jaringan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK). Selanjutnya pada indikator tantangan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman telah berhasil mengidentifikasi dan menganalisis tantangan yang dihadapi. Dimana pada indikator tantangan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman akan selalu mengusahakan untuk memberitahu dan menyadarkan masyarakat tentang pentingnya kepemilikan dokumen kependudukan.

2. Kebijakan Penuntun

Kebijakan penuntun menjelaskan bahwa pendekatan secara menyeluruh yang digunakan untuk mengatasi tantangan yang sudah diidentifikasi pada tahap diagnosis. Dikatakan penuntun karena kebijakan tersebut dibuat untuk memberikan tindakan nyata menuju arah tertentu tanpa harus mendefinisikan apa yang harus dilakukan terlebih dahulu. Dalam variabel kebijakan penuntun yang dijelaskan oleh Richard P. Rumelt terdiri dari metode dan keunggulan.

a. Metode

Metode merupakan sebuah upaya yang dibuat untuk mengatasi situasi dan tantangan yang mungkin terjadi. Dalam mengatasi permasalahan yang telah dipaparkan pada variabel diagnosis, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman harus membuat sebuah kebijakan untuk menjadi penuntun dalam mengatasi permasalahan yang terjadi. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman sebagai sebuah instansi pemerintah yang merupakan pihak berwenang tentunya harus memiliki kebijakan penuntun dalam mengatasi permasalahan kurang meratanya kepemilikan dokumen kependudukan di Kabupaten Pasaman. Diketahui bahwa penanganan masalah administrasi kependudukan di Kabupaten/Kota diatur oleh Menteri Dalam Negeri. Sehingga seluruh kegiatan yang dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mengacu pada kebijakan yang dibuat untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Hal itu dituangkan dalam Surat Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman No 450/51/DPKPS/2/2020 tentang pelayanan online.

Menurut Richard P. Rumelt yang menjelaskan bahwa kebijakan penuntun yang baik

bukan hanya tujuan atau visi bahkan juga bukan hanya gambaran akhir yang diinginkan. Namun, kebijakan penuntun menentukan metode yang digunakan untuk menghadapi situasi dan tantangan yang sudah diidentifikasi pada tahapan diagnosis. Berdasarkan hasil temuan peneliti untuk variabel kebijakan penuntun pada indikator metode dapat disimpulkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman sudah melakukan dengan baik. Kebijakan penuntun yang digunakan dalam penanganan kurang meratanya kepemilikan dokumen kependudukan di Kabupaten Pasaman adalah Surat Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman No 470/51/DKPS/2/2020 tentang Pelayanan Online. Peraturan ini digunakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman untuk menghadapi situasi dan tantangan yang sudah diidentifikasi pada tahapan Diagnosis. Mengacu kepada Peraturan Menteri Dalam Negeri tersebut, langkah yang diambil oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman dalam mengatasi kurang meratanya kepemilikan dokumen kependudukan adalah dengan meningkatkan kecepatan penerbitan dokumen kependudukan, serta melakukan kegiatan Layanan Online sekaligus Call Center.

b. Keunggulan

Richard P. Rumelt menjelaskan bahwa kebijakan penuntun yang baik berlandaskan dari tantangan yang sudah diidentifikasi sebelumnya dalam diagnosis dengan menciptakan keunggulan. Kebijakan penuntun yang baik bisa menjadi sumber keunggulan jika dapat mengidentifikasi permasalahan dengan baik juga. Kebijakan penuntun menciptakan keunggulan dengan melakukan antisipasi tindakan dan reaksi terhadap pihak lain, mengurangi kompleksitas dan ambiguitas dalam situasi, memanfaatkan pengaruh yang berhubungan dengan pemusatan upaya yang dilakukan menuju suatu aspek situasi yang penting, serta menciptakan kebijakan dan tindakan yang koheren.

Surat Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman No 470/51/DKPS/2/2020 tentang Pelayanan Online ini memiliki tujuan serta manfaat dalam mengatasi permasalahan tidak meratanya kepemilikan dokumen kependudukan. Tujuan dari SK ini ialah untuk kepemilikan dokumen kependudukan yang merata di seluruh daerah. Kemudian memberikan manfaat seperti meningkatkan minat masyarakat untuk mengurus dokumen kependudukan karena telah ada kebijakan penerbitan dokumen kependudukan 1 jam selesai atau maksimal diselesaikan dalam 24 jam. diketahui bahwa masyarakat setuju dengan adanya kebijakan penuntun tersebut dapat memberikan manfaat bahkan keuntungan bagi masyarakat sebagai penerima layanan administrasi kependudukan. Namun masih ada beberapa masyarakat yang tidak mengetahui kebijakan ini sehingga masih enggan untuk mengurus dokumen kependudukannya. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman harus lebih sering memberi sosialisasi terkait hal ini bisa via selebaran, media sosial atau media lainnya.

Berdasarkan hasil temuan peneliti terhadap variabel kebijakan penuntun dengan indikator metode dan keuntungan dapat disimpulkan bahwa telah dilakukan dengan cukup baik. Kebijakan penuntun yaitu Surat Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman No 470/51/DKPS/2/2020 tentang Pelayanan Online yang digunakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman merupakan metode atau cara yang digunakan untuk menyalurkan serta mengatur segala tindakan yang dilakukan dalam melakukan peningkatan cakupan kepemilikan dokumen kependudukan dan memiliki banyak keuntungan. Sehingga dalam hal ini pada variabel kebijakan penuntun telah dapat terpenuhi.

3. Tindakan Koheren

Richard P. Rumelt mengatakan bahwa banyak orang yang menyampaikan kebijakan penuntun sebagai strategi dan hanya berhenti sampai disitu saja. Menurut Richard P. Rumelt, strategi merupakan hal yang membahas tentang tindakan dan tentang bagaimana melakukan sesuatu. Strategi tidak perlu mengarah ke semua tindakan yang akan diambil, melainkan harus memberikan kejelasan mengenai tindakan mengembangkan konsep.⁴³ Tindakan koheren adalah langkah-langkah dan koordinasi yang saling berkaitan satu sama lain yang bertujuan untuk mencapai kebijakan penuntun. Dengan begitu, tindakan koheren ada untuk melaksanakan kebijakan penuntun yang sudah ditetapkan. Dalam rangka untuk mencapai kebijakan penuntun untuk meningkatkan kepemilikan dokumen kependudukan di Kabupaten Pasaman, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Pasaman harus menentukan langkah-langkah dan koordinasi yang akan dilakukan. Untuk mengetahui tindakan koheren yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Pasaman dalam penanganan tidak meratanya kepemilikan dokumen kependudukan, maka peneliti akan menjelaskan berdasarkan indikator-indikator sebagai berikut :

a. Langkah-langkah

Dalam melaksanakan strategi, tindakan koheren mempunyai peranan penting dalam mencapai kebijakan penuntun. Richard P. Rumelt mengemukakan bahwa inti strategi berkaitan dengan suatu tindakan dalam melaksanakan sesuatu. Dalam menjalankan strategi diperlukan langkah-langkah yang berlandaskan kepada kebijakan penuntun yang telah diidentifikasi sebelumnya, sehingga dalam pelaksanaan strategi dapat berjalan dengan baik. Tahap selanjutnya yaitu dengan melihat langkah-langkah yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman dalam penanganan kurang meratanya kepemilikan dokumen kependudukan Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman diketahui bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman telah mengadakan sosialisasi yang rutin dilakukan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman tentang kebijakan kependudukan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman memberikan sosialisasi mengenai kebijakan kependudukan kepada beberapa pihak yang dapat menyalurkan informasi mengenai kebijakan kependudukan kepada masyarakat. Sosialisasi ini dihadiri oleh wali nagari, bidan desa dan masih banyak stakeholder lainnya. Sosialisasi ini diadakan rutin setiap tahunnya diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman langkahlangkah yang dilakukan untuk meningkatkan pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman ialah dengan adanya program Call Center sekaligus sebagai Layanan Online Mandiri yang menguntungkan masyarakat karena bisa mengakses layanan kependudukan dimanapun ia berada. Dengan begitu masyarakat juga bisa membuat laporan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman berupa masukan dan kritikan, sehingga hal tersebut dapat dijadikan sebagai perbaikan kedepannya agar layanan administrasi kependudukan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman lebih baik.

b. Koordinasi

Richard P. Rumelt menjabarkan tentang tindakan dalam inti strategi itu harus koheren antara pengguna sumber daya, kebijakan dan manuver yang dilaksanakan harus konsisten dan saling berkoordinasi. Dengan tindakan koordinasi antara yang menyediakan sumber yang paling mendasar dalam pengaruh atau keuntungan yang

tersedia terhadap strategi. Dalam meningkatkan pelayanan publik yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman melakukan koordinasi dengan beberapa pihak lain seperti PT.POS, Dispendikbud Kabupaten Pasaman, Dinkes Kabupaten Pasaman dan lainnya. Hal ini bertujuan untuk memudahkan masyarakat untuk mendapatkan layanan administrasi kependudukan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman berusaha untuk bisa bekerja sama dengan segala stakeholder agak bisa mempercepat capaian target dari kepemilikan dokumen kependudukan di Kabupaten Pasaman. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman memiliki sebuah upaya dalam meningkatkan cakupan kepemilikan dokumen kependudukan yaitu dengan mengadakan pelayanan keliling ke sekolah dan nagari yang jauh dari kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman. Walaupun telah dirancang dengan sedemikian rupa masih ditemukan kendala yang membuat pelayanan kurang maksimal. Baik itu dari kendala jaringan hingga kurangnya jumlah pelayanan keliling yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman. Sehingga diperlukan penambahan jadwal pelayanan keliling apabila masih ada permintaan baik itu dari sekolah maupun nagari.

Berdasarkan hasil temuan peneliti dari variabel tindakan koheren dengan indikator langkah-langkah dan indikator koordinasi dapat diketahui bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman telah melakukan upaya dengan memberikan sosialisasi kepada masyarakat tentang kebijakan kependudukan dan juga diadakannya seperti Layanan Online Mandiri sekaligus Call Center untuk menerima masukan atas pelayanan yang Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman yang telah diberikan kepada masyarakat. Selanjutnya untuk indikator koordinasi, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman juga melakukan koordinasi dengan beberapa pihak seperti PT.POS, Dispendikbud Kabupaten Pasaman, Dinas Kesehatan Kabupaten Pasaman dan lainnya. Namun setelah dilakukan observasi peneliti di lapangan terlihat bahwa masih kurangnya sosialisasi yang didapatkan oleh masyarakat. Oleh karena itu, berdasarkan hasil temuan peneliti menyimpulkan bahwa untuk variabel tindakan koheren, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman telah melakukannya dengan baik namun belum optimal.

PENUTUP

Berdasarkan hasil temuan dan analisis data mengenai Strategi Peningkatan Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman dengan mengacu pada teori inti strategi yang dikemukakan oleh Richard P. Rumelt yaitu Diagnosis, Kebijakan Penuntun dan Tindakan Koheren. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman telah memenuhi ketiga variabel yang ada. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman telah melaksanakan strategi yang merupakan upaya dalam menangani ketidakmerataan kepemilikan dokumen kependudukan di Kabupaten Pasaman dengan cukup baik. Namun ditemukan beberapa kekurangan sehingga ada strategi yang belum terlaksana dengan maksimal. Adapun beberapa kekurangan tersebut yaitu masih kurangnya kesadaran masyarakat untuk melaporkan peristiwa penting yang terjadi. Terkendalanya jaringan pada Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIK) dan juga terkendala karena ada daerah yang sulit dijangkau untuk mendapatkan layanan administrasi kependudukan serta masih kurangnya sosialisasi mengenai kebijakan mengenai kependudukan dan mengadakan layanan online mandiri sekaligus call center.

Saran dalam penelitian ini adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman dapat meningkatkan sosialisasi mengenai pelayanan online dan

pentingnya kepemilikan dokumen kependudukan bagi masyarakat, perlu untuk meningkatkan sarana dan prasarana agar dapat meningkatkan pelayanan publik untuk masyarakat serta membantu pengadaan jaringan internet di daerah yang sulit dijangkau agar dapat mengakses pelayanan online dari daerahnya.

DAFTAR KEPUSTAKAAN

- Moleong, Lexy J. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Neneng Siti Maryam. (2017). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *JIPSI-Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi UNIKOM*, Vol 6, No. 1, hlm. 11
- Richard P. Rumelt. (2014). "Good Strategy Bad Strategy", Jakarta: Kepustakaan Populer Gramedia, hlm 37.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Surat Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman No 470/51/DKPS/2/2020 tentang Pelayanan Online
- Yahyat. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Pasirjambu. *Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*. Vol 11, No 2(2)