



Komunikasi Pelayanan Publik Sistem Informasi Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sikka

INFO PENULIS

Lidya Rosiana Taping
Universitas Nusa Nipa
Lidyataping18@gmail.com
+6282144543514

Intan Mustafa
Universitas Nusa Nipa
Intanmustafa15@gmail.com
+6282145392434

Viktor Ariestyan Sedu
Universitas Nusa Nipa
viktorsedu@gmail.com
+6282117080112

Lodowik Nikodemus Kedoh
Universitas Nusa Nipa
Jekjoy08@gmail.com
+6281237966511

INFO ARTIKEL

ISSN: 2808-1307
Vol. 4, No. 3, Desember 2024
<https://jurnal.ardenjaya.com/index.php/ajsh>

© 2024 Arden Jaya Publisher All rights reserved

Saran Penulisan Referensi:

Taping, L. R., Mustafa, I., Sedu, V. A., & Kedoh, L. N. (2024). Komunikasi Pelayanan Publik Sistem Informasi Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sikka. *Arus Jurnal Sosial dan Humaniora*, 4 (3), 2099-2105.

Abstrak

Penelitian ini berfokus kepada komunikasi pelayanan publik yang diterapkan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sikka yang dimana sebagai dinas pelayanan yang intensitas berinteraksi dengan masyarakat umum. Hal inilah yang membuat peneliti tertarik ingin meneliti bagaimana komunikasi yang diterapkan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sikka. Pelayanan yang baik tentu memiliki nilai lebih terhadap kinerja seseorang baik sikap maupun tuturkata. Pelayanan yang prima akan menjadi nilai plus bagi pribadi maupun instansi dimana ia bekerja. Pelayanan publik juga menjadi salah satu aspek penting dalam penyelenggaraan pemerintahan yang bertujuan untuk memberikan layanan yang efektif, tepat, dan dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat. Peneliti menggunakan metode deskriptif kualitatif agar dapat mengetahui dan mendeskripsikan mengenai komunikasi pelayanan publik sistem informasi administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Sikka. Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi pelayanan publik pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sikka perlu diupgrade dari segi kefasihan berkomunikasi pegawai serta arahan kepada masyarakat tentang prosedur pelayanan serta sarana prasarana yang harus diperhatikan agar dapat menunjang pelayanan administrasi dengan lebih efisien.

Kata Kunci: Komunikasi, Pelayanan, Publik

Abstract

This study focuses on public service communication implemented in the Population and Civil Registration Service of Sikka Regency, which is a service agency that interacts intensively with the general public. This is what makes researchers interested in researching how communication is implemented in the Population and Civil Registration Service of Sikka Regency. Good service certainly has added value to a person's performance, both in terms of attitude and speech. Excellent service will be a plus for both individuals and the agency where they work. Public service is also an important aspect in the administration of government which aims to provide effective, appropriate, and accountable services to the community. Researchers use qualitative descriptive methods to find out and describe public service communication for population administration information systems at the Population and Civil Registration Service in Sikka Regency. The results of this study indicate that public service communication at the Population and Civil Registration Service of Sikka Regency needs to be upgraded in terms of employee communication fluency and direction to the community regarding service procedures and infrastructure that must be considered in order to support administrative services more efficiently.

Keywords: Communication, Service, Publik

A. Pendahuluan

Komunikasi adalah hal yang biasa dilakukan petugas layanan dalam memberikan layanan. Untuk keterampilan komunikasi ini haruslah dimiliki dan dikuasai dengan baik oleh setiap petugas pemberi pelayanan. (Indogrosir, 2020). Di Indonesia saat ini, perkembangan teknologi informasi dan komunikasi masih berlangsung. Dalam lingkup pemerintahan terdapat pelayanan publik yang terus berinovasi untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dan juga untuk menjawab permasalahan yang timbul di masyarakat (Novella & Mardhatillah, 2023). Organisasi Pemerintah Daerah merupakan lembaga yang menjalankan roda pemerintah yang sumber legitimasinya berasal dari masyarakat. Oleh karena itu, kepercayaan yang diberikan oleh masyarakat kepada penyelenggara pemerintah harus diimbangi dengan kinerja yang baik, sehingga pelayanan dapat ditingkatkan secara efektif dan menyentuh pada masyarakat. (Kedoh & Wungubelen, 2023)

Menurut UUD Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Pasal 28 F menyebutkan bahwa setiap orang berhak untuk berkomunikasi dan memperoleh informasi untuk mengembangkan pribadi dan lingkungan sosialnya, serta berhak untuk mencari, memperoleh, memiliki, menyimpan, mengolah, dan menyampaikan informasi dengan menggunakan segala jenis saluran yang tersedia. (Ridoh & Putra, 2021).

Pelayanan publik yang berinovasi dengan cara memanfaatkan teknologi merupakan upaya untuk meningkatkan kinerja, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas pemerintah dalam menawarkan penawaran umum yang lebih baik dan dapat memberikan kepuasan serta dapat menjawab keinginan masyarakat. (Andrean & Mayarni, 2022)

Pada dasarnya Sistem Informasi Administrasi Kependudukan merupakan data kependudukan dari seluruh wilayah Indonesia dalam suatu jaringan integral yang didalamnya semua data kependudukan di daerah-daerah saling terkoneksi. Koneksi SIAK iniberlangsung mulai dari tingkatan desa, kelurahan, kecamatan hingga kabupaten/kota dan propinsi. Oleh karena itu, dengan adanya sistem ini data kependudukan dari Sabang hingga Marauke bisa dilihat dan dimonitor dari pusat. Karena memiliki koneksi, sistem SIAK ini menyebabkan database kependudukan menjadi bersifat up to date atau aktual, dalam artian jumlah penduduk dalam suatu wilayah yang meninggal, bertambah usia, pindah rumah dan sebagainya bias dilihat dalam sistem tersebut. Tidak hanya itu, dengan sifatnya yang online ini, data mengenai kependudukan dapat diakses langsung oleh pihak- pihak yang bersangkutan yang membutuhkan data kependudukan sesuai dengan kebutuhan. Sistem ini juga menghilangkan adanya perbedaan data kependudukan antara instansi satu dengan lainnya sehingga dapat mendukung kebutuhan akan data kependudukan yang akurat bagi perencanaan pembangunan atau pesta demokrasi seperti Pemilu dan Pilkada. (Tarifu, 2020)

Penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) di Dukcapil Kabupaten Lombok Barat menjadi langkah strategis untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi

kependudukan. Beberapa kegiatan yang dilakukan oleh dukcapil kabupaten Lombok barat untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi penerapan Siak Terpusat yaitu mengurangi antrian masyarakat tidak menghabiskan waktu lama dalam pengurusan dokumen kependudukan, mempercepat proses pengelolaan dokumen kependudukan sehingga masyarakat memperoleh pelayanan yang cepat, meminimalkan kesalahan dan duplikasi data agar menjadi akurat dan terpercaya. (Trisnawati et al., 2024)

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispenduk) Kabupaten Malaka sebagai pelayan publik yang merupakan pelaksana tugas-tugas umum pemerintah yang salah satu tugasnya adalah pelayanan dalam sistem administrasi kependudukan. Dalam hal ini masyarakat membutuhkan pelayanan yang cepat, ekonomis dan terjamin adanya kepastian sehingga pelayanan publik diharapkan dapat memenuhi kebutuhan sesuai harapan masyarakat. (Rame et al., 2022)

Minimnya pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah memerlukan strategi baru dalam pendekatan pelayanan. Masyarakat yang kompleks memiliki kebutuhan yang beraneka ragam sehingga memerlukan pendekatan baru dalam pembangunan yang partisipatif. Salah satu bentuk pendekatannya adalah pemberdayaan yang berbasis komunitas. (Alamsyah et al., 2017)

Tantangan yang dihadapi dalam pelayanan publik bukan hanya menciptakan sebuah pelayanan yang efisien, tetapi juga bagaimana pelayanan juga dapat dilakukan dengan tanpa membeda-bedakan status dari masyarakat yang dilayani. Salah satu filosofi dari otonomi daerah adalah semakin mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, oleh karena itu untuk dapat memberikan pelayanan yang baik terhadap masyarakat, selayaknya perlu diketahui terlebih dahulu persoalan-persoalan yang dihadapi oleh masyarakat. Setelah permasalahan pelayanan masyarakat diinventarisir dan dilakukan analisis, maka perlu dilakukan strategi pelayanan yang efektif dan sesuai dengan karakteristik dan penduduknya (Nurjoko et al., 2020)

Komunikasi yang baik memungkinkan penyampaian informasi terkait prosedur, persyaratan, serta mekanisme pelayanan secara jelas dan mudah dipahami oleh masyarakat. Selain itu, komunikasi yang efektif juga dapat meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Dukcapil. Namun pada kenyataannya dilapangan penulis masih menemukan hal-hal yang menjadi kendala dalam komunikasi pelayanan publik, salah satu masalah utama yang sering dihadapi adalah kurangnya pemahaman masyarakat mengenai prosedur yang harus diikuti. Banyak warga yang belum sepenuhnya memahami syarat, tahapan, atau dokumen yang dibutuhkan untuk mengurus administrasi kependudukan. Hal ini bisa disebabkan oleh kurangnya informasi yang disampaikan secara efektif, baik melalui media massa, media sosial, maupun langsung dari petugas.

Akibatnya, masyarakat sering kali merasa bingung, bahkan terpaksa mengulang proses administrasi karena tidak memahami tahapan yang benar. Selain itu, kesulitan dalam mengakses informasi juga menjadi salah satu hambatan yang cukup serius. Meskipun informasi tentang prosedur pelayanan biasanya sudah tersedia di berbagai media, seperti website atau pengumuman di kantor Dispenduk, tidak semua masyarakat, terutama yang tinggal di daerah terpencil atau tidak terbiasa dengan teknologi, dapat mengakses informasi tersebut dengan mudah. Keterbatasan akses ini sering kali membuat masyarakat kesulitan mengetahui informasi terbaru terkait layanan administrasi kependudukan.

Tak hanya itu, ketidaktepatan informasi yang diterima oleh masyarakat juga menjadi masalah yang tidak bisa diabaikan. Banyak warga yang menerima informasi yang berbeda-beda dari berbagai sumber, baik dari petugas, tetangga, atau media sosial. Hal ini menambah kebingungan sehingga berpotensi mengarah pada kesalahan dalam pengurusan dokumen. Ketidaktepatan ini sering kali terjadi karena kurangnya konsistensi dalam penyampaian informasi, baik di tingkat petugas maupun media komunikasi lainnya.

Selain masalah komunikasi, kendala teknis juga menjadi hambatan dalam proses pelayanan administrasi di Dispenduk. Beberapa permasalahan seperti komputer yang error, jaringan yang lelet, serta perangkat yang digunakan untuk menunjang proses administrasi yang kurang memadai, turut memperlambat dan mengganggu kelancaran pelayanan.

Dalam hal ini penelitian lebih berfokus pada komunikasi pelayanan publik. Hal ini membuat penulis tertarik untuk meneliti tentang komunikasi pelayanan publik sistem informasi administrasi kependudukan (SIK) pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten sikkaka.

B. Metodologi

Metode yang digunakan untuk penelitian ini adalah metode kualitatif. Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang ditulis, penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. (Abdussamad, 2015) Dalam metode deskriptif kualitatif ini, survei dilakukan dengan mencari data melalui observasi di lokasi penelitian. Dalam melakukan penelitian ini survei dilakukan dengan mencari data melalui pengamatan langsung di lokasi penelitian ketika mengikuti program magang. Menggunakan beberapa sumber data, termasuk data primer, data sekunder. (Hasanah, 2017) Data primer diperoleh melalui observasi dan wawancara.

Sedangkan analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan analisis data Interactive Model seperti yang diungkapkan Miles dan Huberman (1994) mengatakan teknik analisis ini pada dasarnya terdiri dari beberapa komponen yang di antaranya pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. (Prasetya et al., 2013)

Peneliti melakukan wawancara secara mendalam dengan teknik tidak terstruktur, namun tetap berpedoman pada panduan wawancara agar dapat terarah namun dapat dikembangkan. Wawancara dilaksanakan dengan percakapan secara langsung, bertatap muka dengan informan terkait komunikasi pelayanan pada Disdukcapil. Sedangkan data sekunder diperoleh melalui sumber lainnya seperti buku, jurnal dan artikel maupun dari media internet yang mendukung dalam penyusunan dan memberikan data terkait penelitian ini. Penelitian ini dilakukan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil, Kabupaten Sikka, Jl. Soekarno-Hatta. Subjek penelitian ini merupakan pegawai serta masyarakat di Disdukcapil dalam kurang lebih 3 bulan terakhir.

C. Hasil dan Pembahasan

1. Komunikasi Pelayanan Publik pada aspek Penyedia Layanan (Komunikator) di Disdukcapil Kab Sikka

Dalam era digital, Disdukcapil Sikka juga dapat berfungsi sebagai komunikator melalui sistem online yang terintegrasi dalam SIAK. Masyarakat dapat mengakses layanan melalui portal, aplikasi, atau situs web resmi untuk mengurus administrasi kependudukan. Misalnya, permohonan e-KTP, perubahan data, atau pengurusan akta kelahiran dapat dilakukan secara online melalui sistem yang disediakan oleh Disdukcapil.

Dalam konteks komunikasi pelayanan publik, penyedia layanan atau komunikator memainkan peran yang sangat penting dalam menyampaikan informasi dan memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Di Disdukcapil Kabupaten Sikka, perkembangan teknologi informasi, khususnya dalam era digital, telah membawa perubahan signifikan dalam cara pelayanan diberikan kepada masyarakat. Salah satu inovasi yang dapat meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas layanan adalah penerapan sistem SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan) yang terintegrasi dengan berbagai platform digital.

Disdukcapil Sikka kini telah memanfaatkan portal online, aplikasi, dan situs web resmi untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses layanan administrasi kependudukan. Dokumen-dokumen sebagai syarat untuk membuat berkas seperti perubahan KK, pengurusan dokumen pindah-datang maupun pindah-keluar dapat diakses menggunakan media sosial. Layanan seperti permohonan e-KTP, perubahan data kependudukan, dan pengurusan akta kelahiran serta berkas administrasi lainnya hanya bisa dilakukan di kantor. Dengan adanya media sosial sangat mempermudah masyarakat, terutama yang tinggal di daerah terpencil, untuk mengakses layanan tanpa harus datang langsung ke kantor Disdukcapil, yang sering kali menjadi kendala, terutama di wilayah yang memiliki akses transportasi terbatas.

Namun, meskipun sudah ada fasilitas online, keberhasilan Disdukcapil dalam menjadi komunikator yang efektif sangat bergantung pada kemampuan petugas dalam memberikan informasi yang jelas dan memadai. Petugas yang berkompeten dalam melayani masyarakat secara online dan offline, mampu memberikan penjelasan tentang prosedur, persyaratan, dan mekanisme pengajuan dengan cara yang mudah dipahami, akan mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan. Arahan atau informasi mengenai tempat untuk mengurus administrasi seperti masyarakat mau mengurus perubahan data pada KTP. Petugas belum jelas

dalam memberikan informasi hanya diarahkan ke bawah sementara masyarakat butuh arahan yang lebih spesifik sehingga terkadang masyarakat tidak mengikuti arahan tetapi memilih untuk menunggu tanpa bertanya. Selain itu arahan yang diberikan petugas satu dengan petugas yang lainnya berbeda sehingga masyarakat menjadi bingung dan terkadang masyarakat mengeluhkan hal tersebut. Oleh karena itu, Disdukcapil perlu terus melakukan pelatihan dan pengembangan kemampuan petugasnya untuk mengoptimalkan penggunaan teknologi dalam memberikan layanan yang lebih cepat, akurat, dan transparan.

2. Komunikasi Pelayanan Publik pada aspek Umpan Balik (Feedback)

Umpan balik (feedback) memiliki peran yang sangat penting untuk menilai sejauh mana kualitas layanan yang diberikan oleh penyedia layanan. Umpan balik dari masyarakat adalah salah satu indikator utama dalam mengetahui kekurangan dan kelebihan suatu pelayanan. Disdukcapil Kabupaten Sikka perlu memastikan bahwa mekanisme umpan balik yang jelas dan efektif tersedia bagi masyarakat. Hal ini sangat penting dalam komunikasi pelayanan publik.

Beberapa saluran umpan balik yang dapat diterapkan oleh Disdukcapil antara lain survei kepuasan masyarakat, kotak saran, forum diskusi, dan sistem pengaduan online. Masyarakat yang merasa puas atau tidak puas dengan layanan yang diberikan bisa dengan mudah memberikan feedback, baik itu secara langsung di kantor atau melalui platform online yang terintegrasi dengan sistem pelayanan. Umpan balik ini sangat penting, bukan hanya untuk menilai kinerja petugas atau sistem yang ada, tetapi juga untuk mendapatkan masukan langsung dari masyarakat mengenai hambatan, kendala, atau kebutuhan lain yang belum terpenuhi.

Selain itu, umpan balik yang diterima oleh Disdukcapil harus ditindaklanjuti dengan cepat dan tepat. Jika masyarakat merasa bahwa suara mereka didengar dan keluhan mereka ditanggapi dengan serius, maka kepercayaan terhadap Disdukcapil akan semakin meningkat. Oleh karena itu, penting bagi Disdukcapil untuk menyediakan saluran komunikasi dua arah yang memudahkan masyarakat untuk mengajukan pertanyaan, memberikan kritik atau saran, serta menerima jawaban atau klarifikasi dari petugas dengan cepat.

3. Komunikasi Pelayanan Publik pada aspek Kepercayaan dan Kredibilitas

Kepercayaan masyarakat terhadap layanan publik sangat bergantung pada kredibilitas dari penyedia layanan tersebut. Dalam hal ini, Disdukcapil Sikka sebagai penyedia layanan administrasi kependudukan harus dapat membangun dan menjaga kepercayaan masyarakat. Komunikasi yang terbuka, transparan, dan konsisten merupakan kunci dalam membangun kredibilitas Disdukcapil di mata masyarakat. Salah satu aspek yang dapat meningkatkan kepercayaan adalah transparansi prosedur dan persyaratan yang harus dipenuhi oleh masyarakat dalam mengajukan layanan. Jika prosedur pengajuan dokumen seperti KTP, akta kelahiran, atau perubahan data bisa diakses dengan jelas dan mudah dipahami, maka masyarakat akan merasa lebih yakin dan percaya terhadap sistem yang ada. Begitu juga dengan kecepatan dan akurasi pelayanan. Pelayanan yang cepat, tepat, dan tidak bertele-tele akan memperkuat kredibilitas Disdukcapil sebagai lembaga yang profesional dan terpercaya.

Kepercayaan juga bisa ditingkatkan melalui penggunaan sistem yang terintegrasi dan aman dalam pelayanan online. Masyarakat akan lebih merasa aman dalam mengakses layanan jika mereka yakin bahwa data pribadi mereka dikelola dengan aman dan terpercaya. Oleh karena itu, Disdukcapil harus menjaga kerahasiaan data pribadi dan melakukan perbaikan secara berkelanjutan pada sistem digital yang digunakan, termasuk melibatkan teknologi yang memadai untuk menjaga keamanan data.

Kepercayaan dan kredibilitas ini juga harus diperkuat dengan kompetensi petugas yang melayani masyarakat. Petugas yang memiliki pengetahuan yang cukup tentang prosedur administrasi, serta mampu memberikan penjelasan dengan jelas dan ramah, akan lebih dipercaya oleh masyarakat. Oleh karena itu, penting bagi Disdukcapil untuk melakukan pelatihan berkala agar petugas selalu update dengan prosedur terbaru serta dapat memberikan pelayanan yang baik, profesional, dan terpercaya.

4. Hambatan yang dihadapi dalam proses pelayanan publik Dukcapil Kabupaten Sikka

1. Infrastruktur yang Kurang Memadai

Salah satu hambatan utama dalam pelayanan publik di Dukcapil adalah kurangnya dukungan infrastruktur yang memadai. Beberapa peralatan yang digunakan, seperti komputer, jaringan internet, dan perangkat pendukung lainnya, sering kali mengalami masalah teknis. Misalnya, komputer yang sering error atau tidak berfungsi dengan baik bisa memperlambat proses pelayanan administrasi. Jika sistem tidak berjalan dengan lancar, petugas harus menghabiskan waktu yang lebih banyak untuk menangani masalah teknis, yang seharusnya bisa digunakan untuk melayani masyarakat.

Selain itu, jaringan internet yang lemot juga sering menjadi kendala dalam proses pelayanan. Sebagian besar proses administrasi di Dukcapil saat ini mengandalkan sistem digital yang terhubung ke internet. Ketika koneksi internet terganggu atau lambat, proses penginputan data atau pencetakan dokumen bisa terhambat, sehingga menyebabkan keterlambatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Tidak jarang, warga harus menunggu lebih lama karena adanya gangguan teknis ini.

Perangkat pendukung lainnya, seperti printer, scanner, dan alat pendukung lain yang sudah usang atau tidak terawat, juga bisa menjadi masalah. Peralatan yang tidak terjaga dengan baik tentu saja akan berdampak pada kualitas dan kecepatan pelayanan, bahkan bisa memperburuk kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, penting bagi instansi pemerintah, dalam hal ini Dukcapil, untuk melakukan investasi yang lebih baik dalam pembaruan dan perawatan infrastruktur teknologi, agar pelayanan kepada masyarakat dapat berjalan lebih efisien.

2. Mood Petugas yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Selain masalah infrastruktur, hambatan lain yang sering muncul adalah mood petugas saat bekerja. Profesionalisme petugas sangat bergantung pada bagaimana mereka mengelola emosi dan suasana hati selama bekerja. Ketika petugas merasa tidak dalam mood yang baik misalnya karena kelelahan, stres, atau faktor pribadi lainnya hal ini dapat memengaruhi sikap mereka terhadap masyarakat. Petugas yang sedang tidak baik mood cenderung menunjukkan sikap yang kurang ramah, kurang sabar, atau bahkan terkesan acuh terhadap kebutuhan warga.

Masyarakat yang datang ke Dinas Dukcapil umumnya menginginkan pelayanan yang cepat, mudah, dan memuaskan, dan sikap petugas sangat memengaruhi bagaimana mereka menilai layanan yang diberikan. Sikap petugas yang profesional dan ramah sangat penting untuk menciptakan pengalaman positif bagi masyarakat. Jika petugas tidak bisa menjaga sikap profesional meskipun sedang tidak dalam keadaan terbaik, ini dapat mengurangi kualitas pelayanan dan menurunkan kepuasan masyarakat. Kenyataan dilapangan terdapat petugas yang dalam memberikan pelayanan kadang bersifat kurang ramah, terlihat dari raut wajah yang cemberut, pelayanan yang kurang efektif dan terkadang membuat masyarakat menunggu sampai jam istirahat selesai dan petugas kembali memberikan pelayanan.

Untuk mengatasi masalah ini, penting bagi petugas untuk dilatih dalam mengelola stres dan emosi, agar tetap dapat memberikan pelayanan yang baik meskipun dalam kondisi yang tidak ideal. Dukcapil juga perlu memperhatikan kesejahteraan petugas dengan menyediakan fasilitas yang mendukung dan suasana kerja yang nyaman. Jika petugas merasa didukung dan dihargai mereka akan lebih termotivasi dan mampu memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat.

D. Kesimpulan

Berdasarkan uraian dari hasil dan pembahasan diatas berikut kesimpulan yang dapat penulis simpulkan yaitu:

1. Dinas Dukcapil harus terus melaksanakan pelatihan terkait komunikasi publik dan pelayanan yang lebih responsif secara berkala bagi pegawai, rotasi pegawai diperlukan sebagai langkah upaya instansi dalam menilai kinerja para pegawainya untuk menjaga kualitas pelayanan.
2. Diperlukan sistem prosedur yang mudah, cepat, transparansi, efisien, dan responsif bagi masyarakat. Dikarenakan masyarakat datang dari berbagai wilayah serta latarbelakang pendidikan yang berbeda sehingga tingkat pemahaman yang berbeda-beda.

3. Mengembangkan sarana dan prasarana yang dapat menunjang kebutuhan dan pelaksanaan kerja sehari-hari agar dapat berjalan secara efektif, efisien, dan berkelanjutan. Mengganti Komputer yang eror dengan komputer yang baru serta perangkat yang digunakan untuk menunjang proses administrasi di Dispendum agar pelayanan dapat berjalan dengan lancar dan baik.
4. Perilaku para pegawai harus terus mendapatkan perhatian dan pengawasan agar tidak menyalahi aturan yang berlaku dan menjadi budaya organisasi yang baik untuk menumbuhkan citra instansi. Profesionalisme menjadi kunci penting dalam pelayanan administratif publik.

E. Referensi

- Abdussamad, Z. (2015). *Metode Penelitian Kualitatif* (P. Rapanna (ed.); Desember 2). Syakir Media Press.
- Alamsyah, A., Dan, K., & Fitriah, M. (2017). Strategi Komunikasi Pelayanan Publik Melalui Program Pos Pemberdayaan Keluarga. *Jurnal ASPIKOM*, 2(2), 225–238.
- Andreas, W., & Mayarni, M. (2022). Adopsi Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Website “Disdukcapilbisa” Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Batam Pada Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 8(14), 370–375. <http://jurnal.peneliti.net/index.php/JIWP/article/view/2197%0Ahttp://jurnal.peneliti.net/index.php/JIWP/article/download/2197/1693>
- Hasanah, H. (2017). TEKNIK-TEKNIK OBSERVASI (Sebuah Alternatif Metode Pengumpulan Data Kualitatif Ilmu-ilmu Sosial). *At-Taqaddum*, 8(1), 21. <https://doi.org/10.21580/at.v8i1.1163>
- Indogrosir, B. (2020). Komunikasi Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Mitra Pada Masa Transisi PSBB. *The Source Jurnal Ilmu KOMunikasi*, 2(2), 40–55.
- Kedoh, L., & Wungubelen, C. (2023). FUNGSI BAGIAN PROKOPIM SEBAGAI PENYEDIA LAYANAN KEPROTOKOLAN DAN KEHUMASAN Studi Deskriptif Kualitatif Fungsi Komunikasi Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Pada Pemerintah Kabupaten Sikka Tahun 2021. *Jurnal Ilmu Komunikasi Communicatio* 6.2 (2023)., 6(2), 17–34. <https://communicatio.nusanipa.ac.id/index.php/jikc/article/view/65/54>
- Novella, Y., & Mardhatillah, Y. (2023). Penggunaan Teknologi Informasi Dan Komunikasi Dalam Pelayanan Kependudukan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng. *Jurnal Konstituen*, 4(2), 114–131. <https://doi.org/10.33701/jk.v4i2.2836>
- Nurjoko, N., Saleh, S., & Khoiri, S. (2020). Rancang Bangun Sistem Informasi Kependudukan Desa Bangun Rejo Berbasis E-Government. *SIMADA (Jurnal Sistem Informasi Dan Manajemen Basis Data)*, 2(2), 114–123. <https://doi.org/10.30873/simada.v2i2.1159>
- Prasetya, D. R., Domai, T., & Mindarti, L. I. (2013). ANALISIS PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT DALAM RANGKA PELAYANAN PUBLIK (Studi Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang) Pendahuluan Manajemen Pelayanan Publik New Public Service Tinjauan Pustaka 1 . Sistem Informasi Manajemen. *Administrasi Publik (JAP)*, 2(1), 1151–1158.
- Rame, Q. W., Tamunu, L. M., & Say Rani, L. P. (2022). Perilaku Administrasi Dalam Pelayanan Publik (Studi Tentang Prismatis Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malaka). *Jurnal EBI*, 4(1), 28–45. <https://doi.org/10.52061/ebi.v4i1.57>
- Ridoh, A., & Putra, Y. I. (2021). Perancangan dan Implementasi Sistem Informasi Dokumen Layanan Publik Berbasis Web Untuk Mempermudah Masyarakat Memperoleh Informasi Pada Pemerintah Kabupaten Bungo. *Jurnal Basicedu*, 5(5), 4227–4235. <https://doi.org/10.31004/basicedu.v5i5.1525>
- Tarif, L. (2020). Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Dalam Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Kendari. *Journal Publicuho*, 3(2), 233. <https://doi.org/10.35817/jpu.v3i2.12511>
- Trisnawati, A. dewi, Palakyah, I. Y., Sari, A. F., & Hidayat, R. (2024). Penguatan Penerapan Siak Terpusat Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Lombok Barat. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 11(1), 41–47. <https://doi.org/10.33795/abdimas.v11i1.5182>