

Peran Sistem Administrasi Negara Dalam Mewujudkan Pelayanan Publik Yang Kurang Efektif Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi

Khairani Candra¹, Dwi Anggraini², Emilia Emharis³

^{1,2,3}Program Studi Administrasi Negara, Fakultas Sosial, Universitas Islam Kuantan Singingi, Riau, Indonesia

Email : khiranichandra@icloud.com¹, dwi72853@gmail.com²

Article Info

Keywords:

Disdukcapil,
Efektivitas,
Kuantan Singingi
Sistem Administrasi Negara,
Pelayanan Publik,

This is an open access article under the

[CC BY-SA](#) license



Abstract

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran sistem administrasi negara terhadap fenomena pelayanan publik yang kurang efektif pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Kuantan Singingi. Permasalahan pelayanan publik yang menjadi perhatian meliputi lambatnya prosedur birokrasi, keterbatasan sarana dan prasarana, rendahnya responsivitas aparatur, serta belum optimalnya pemanfaatan teknologi dalam mendukung proses pelayanan administrasi kependudukan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informan penelitian meliputi aparatur Disdukcapil dan masyarakat sebagai penerima layanan. Analisis dilakukan dengan mengkaji hubungan antara struktur organisasi, prosedur administrasi, manajemen sumber daya manusia, pemanfaatan teknologi digital, dan kualitas pelayanan publik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketidakefektifan pelayanan terutama dipengaruhi oleh belum optimalnya integrasi sistem digital, prosedur birokrasi yang masih memerlukan penyederhanaan, serta distribusi beban kerja pegawai yang belum seimbang. Kondisi tersebut berdampak pada kecepatan pelayanan dan kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan percepatan digitalisasi pelayanan, penyederhanaan prosedur, peningkatan kompetensi aparatur, serta evaluasi kinerja pegawai secara berkala untuk mewujudkan pelayanan publik yang lebih efektif, responsif, transparan, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

1. Pendahuluan

Sistem Administrasi Negara (SAN) merupakan instrumen krusial dalam menjalankan roda pemerintahan guna mencapai tujuan kesejahteraan masyarakat melalui penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas. Dalam konteks otonomi daerah, efektivitas pelayanan di tingkat kabupaten menjadi tolak ukur keberhasilan implementasi kebijakan publik yang langsung bersentuhan dengan kebutuhan dasar warga negara. Namun, realita di lapangan seringkali menunjukkan adanya kesenjangan antara regulasi yang ideal dengan praktik administratif yang cenderung kaku dan lamban dalam merespons dinamika kebutuhan masyarakat lokal. Fenomena pelayanan yang kurang efektif ini bukan sekadar masalah teknis, melainkan representasi dari lemahnya koordinasi antar-struktur dalam sistem administrasi yang ada saat ini (Hardiyansyah, 2020). Ketidakefektifan ini kemudian memicu ketidakpuasan publik yang masif terhadap kredibilitas lembaga pemerintah daerah dalam menjalankan fungsinya sebagai pelayan masyarakat.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) memiliki peran strategis karena mengelola data kependudukan yang menjadi basis bagi seluruh layanan publik lainnya di Indonesia. Di Kabupaten Kuantan Singingi, tantangan geografis dan sebaran penduduk yang tidak merata menuntut sistem administrasi yang lebih lincah dan adaptif terhadap keterbatasan akses teknologi. Masalah pelayanan yang kurang efektif seringkali muncul dalam bentuk antrean yang memanjang, ketidakpastian durasi penyelesaian dokumen, hingga kurangnya transparansi informasi mengenai persyaratan administrasi. Hal ini diperparah dengan belum optimalnya pemanfaatan inovasi teknologi informasi yang seharusnya mampu memangkas rantai birokrasi yang dianggap berbelit-belit oleh masyarakat setempat (Sinambela, 2021). Dampaknya, hak-hak sipil masyarakat terhambat karena proses kepemilikan dokumen identitas diri yang seharusnya cepat justru menjadi beban administratif yang melelahkan.

Kualitas pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh sumber daya manusia (SDM) aparatur yang merupakan penggerak utama dalam sistem administrasi negara di level operasional. Seringkali, rendahnya motivasi kerja dan minimnya pelatihan berkelanjutan bagi pegawai di daerah mengakibatkan pelayanan diberikan tanpa standar keramahan dan ketegasan prosedural. Di kantor Disdukcapil Kuantan Singingi, terbatasnya jumlah pegawai yang kompeten di bidang teknologi informasi menjadi kendala serius dalam mengelola basis data kependudukan secara real-time. Ketidakefektifan ini juga dipicu oleh adanya budaya birokrasi tradisional yang masih menempatkan pejabat sebagai pihak yang harus dilayani daripada melayani (Prasojo, 2022). Perubahan paradigma dari "birokrasi pemerintah" menuju "pelayanan publik" nampaknya masih memerlukan usaha ekstra dalam reformasi administrasi di tingkat lokal.

Selain faktor internal, sarana dan prasarana penunjang di kantor pelayanan publik seringkali tidak mampu menampung volume masyarakat yang membutuhkan layanan setiap harinya. Fasilitas ruang tunggu yang sempit, koneksi internet yang sering mengalami gangguan, hingga peralatan cetak dokumen yang sering rusak menjadi pemandangan umum yang menghambat kinerja. Sistem administrasi negara seharusnya mampu menjamin ketersediaan anggaran pemeliharaan fasilitas demi menjaga kelangsungan layanan yang prima dan berkelanjutan bagi warga (Taufiqurokhman, 2021). Jika infrastruktur dasar saja tidak terpenuhi, maka skema pelayanan secanggih apapun akan gagal dalam mencapai target efektivitas yang telah ditetapkan dalam rencana strategis daerah. Oleh karena itu, diperlukan tinjauan mendalam mengenai alokasi sumber daya dalam SAN guna mendukung fungsi pelayanan publik di daerah terpencil.

Keterbukaan informasi dan saluran pengaduan masyarakat juga merupakan elemen vital yang menentukan efektivitas sistem administrasi negara dalam mewujudkan pelayanan publik. Banyak warga di Kuantan Singingi merasa kesulitan untuk menyampaikan keluhan terkait lambatnya proses administrasi karena tidak tersedianya kanal pengaduan yang responsif dan solutif. Kurangnya keterlibatan masyarakat dalam evaluasi kinerja instansi publik menyebabkan penyelenggara layanan merasa nyaman dengan status quo yang sebenarnya tidak produktif (Dwiyanto, 2021). Padahal, dalam teori administrasi publik modern, partisipasi warga adalah kunci untuk mengoreksi inefisiensi sistem dan mendorong akuntabilitas birokrasi. Tanpa mekanisme feedback yang baik, instansi pelayanan publik akan terus terjebak dalam pola kerja manual yang tidak efisien dan ketinggalan zaman.

Perkembangan teknologi digital di era industri 4.0 menuntut sistem administrasi negara untuk melakukan transformasi total melalui implementasi E-Government yang menyeluruh. Namun, transisi dari sistem manual ke digital di kantor-kantor pemerintahan daerah seringkali terhambat oleh resistensi internal terhadap perubahan dan kurangnya literasi digital. Di Disdukcapil Kuantan Singingi, digitalisasi belum sepenuhnya mampu memangkas prosedur karena masih terdapat beberapa tahapan yang mewajibkan kehadiran fisik pemohon tanpa alasan yang mendasar. Ketidakefektifan ini menciptakan celah bagi praktik pungutan liar atau penggunaan jasa perantara yang justru semakin merusak citra administrasi negara di mata publik (Syafri, 2022). Maka dari itu, integrasi sistem informasi kependudukan harus dipandang sebagai prioritas utama untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih dan efektif.

Regulasi yang tumpang tindih antara instruksi pusat dan kebijakan daerah juga seringkali membingungkan pelaksana lapangan dalam menjalankan prosedur pelayanan kependudukan. Ketidakpastian hukum ini sering menjadi alasan bagi aparatur untuk menunda proses administrasi dengan dalih menunggu petunjuk teknis lebih lanjut dari atasan. Sistem administrasi negara yang efektif seharusnya mampu menyediakan kerangka regulasi yang harmonis dan mudah dipahami oleh seluruh lapisan birokrasi hingga tingkat terendah (Pasolong, 2023). Konflik kepentingan dalam penempatan jabatan strategis di daerah juga terkadang mengabaikan prinsip meritokrasi yang berujung pada penempatan orang yang salah di posisi yang krusial. Akibatnya, kebijakan yang diambil seringkali bersifat reaktif dan tidak mampu menyentuh akar permasalahan ketidakefektifan pelayanan publik di daerah.

Kepemimpinan dalam organisasi sektor publik memegang peranan sentral dalam mengarahkan perubahan budaya kerja menuju arah yang lebih profesional dan berorientasi pada hasil. Pemimpin di kantor Disdukcapil Kuantan Singingi diharapkan mampu memberikan teladan dan melakukan pengawasan melekat terhadap kinerja staf di bawahnya secara konsisten. Lemahnya

pengawasan internal menyebabkan perilaku indisipliner pegawai seringkali dibiarkan tanpa sanksi yang tegas sehingga menurunkan standar kualitas layanan secara keseluruhan (Sugiono, 2021). Efektivitas pelayanan publik hanya dapat terwujud jika ada komitmen kuat dari pimpinan untuk melakukan reformasi birokrasi secara nyata di lingkungan kerjanya masing-masing. Tanpa kepemimpinan yang transformatif, sistem administrasi hanya akan menjadi struktur formal yang kehilangan esensi kemasyarakatannya.

Faktor anggaran juga menjadi variabel yang tidak bisa diabaikan dalam menilai efektivitas penyelenggaraan administrasi negara di tingkat kabupaten/kota. Alokasi dana untuk operasional Disdukcapil seringkali harus bersaing dengan program prioritas daerah lainnya yang dianggap lebih memiliki dampak politis instan bagi kepala daerah. Kurangnya dukungan finansial untuk inovasi layanan mengakibatkan program-program jempot bola ke desa-desa terpencil menjadi terbatas frekuensi dan jangkauannya (Sedarmayanti, 2022). Padahal, pelayanan yang efektif adalah pelayanan yang mampu menjangkau seluruh lapisan masyarakat tanpa memandang jarak dan status ekonomi dengan biaya yang efisien. Oleh sebab itu, politik anggaran daerah harus berpihak pada penguatan sistem administrasi yang mendukung kemudahan akses layanan dasar bagi warga.

Terakhir, efektivitas pelayanan publik di Kuantan Singingi sangat bergantung pada sinergi antara pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat sipil dalam menciptakan ekosistem administrasi yang sehat. Sistem administrasi negara tidak boleh berdiri secara eksklusif namun harus inklusif dengan merangkul berbagai pihak untuk memantau dan memberikan saran perbaikan secara kontinyu. Tantangan di masa depan akan semakin kompleks seiring dengan meningkatnya ekspektasi publik terhadap layanan yang serba instan, transparan, and akuntabel di semua lini. Jika Disdukcapil Kuantan Singingi gagal melakukan pembenahan sistemik, maka ketidakpercayaan publik akan terus meningkat dan menghambat pembangunan daerah secara makro (Ratminto, 2021). Penelitian ini hadir untuk membedah lebih dalam mengenai akar masalah ketidakefektifan tersebut demi memberikan rekomendasi kebijakan yang lebih solutif dan aplikatif

2. Tinjauan Pustaka

1. Sistem Administrasi Negara dan Pelayanan Publik

Sistem Administrasi Negara (SAN) merupakan keseluruhan proses, struktur, kelembagaan, sumber daya, dan mekanisme yang digunakan pemerintah untuk menjalankan fungsi pemerintahan serta mencapai tujuan negara. Dalam perspektif administrasi publik, keberadaan sistem administrasi tidak hanya berkaitan dengan pelaksanaan tugas-tugas pemerintahan, tetapi juga dengan kemampuan negara memenuhi kebutuhan masyarakat melalui pelayanan yang efektif, adil, dan bertanggung jawab. Denhardt dan Denhardt (2000) menekankan bahwa administrasi publik modern perlu menempatkan masyarakat sebagai warga negara yang harus dilayani, bukan semata-mata sebagai pelanggan birokrasi. Pandangan tersebut memperlihatkan adanya perubahan paradigma dari administrasi yang berorientasi pada kekuasaan menuju administrasi yang berorientasi pada kepentingan publik.

Dalam konteks Indonesia, sistem administrasi negara menjadi instrumen penting dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah. Otonomi daerah memberikan kewenangan yang lebih besar kepada pemerintah daerah untuk mengelola urusan pemerintahan sesuai karakteristik dan kebutuhan masyarakat setempat. Namun, kewenangan tersebut harus diikuti dengan kemampuan administratif yang memadai. Desentralisasi tanpa dukungan kapasitas organisasi, sumber daya manusia, koordinasi, dan sistem pelayanan yang baik dapat menimbulkan ketidakefisienan serta kesenjangan kualitas pelayanan. Osborne dan Gaebler (1992) menjelaskan bahwa birokrasi perlu diarahkan menjadi organisasi yang lebih responsif, fleksibel, inovatif, dan berorientasi pada hasil.

2. Konsep Efektivitas Pelayanan Publik

Efektivitas pelayanan publik menunjukkan sejauh mana organisasi pemerintah mampu mencapai tujuan pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Pelayanan dikatakan efektif apabila prosesnya dapat berlangsung secara tepat waktu, mudah, transparan, responsif, serta menghasilkan keluaran yang sesuai dengan harapan pengguna layanan. Sinambela (2014) menjelaskan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan pemenuhan kebutuhan masyarakat atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara negara.

Kualitas pelayanan juga berkaitan dengan kemampuan aparatur memahami kebutuhan masyarakat dan memberikan pelayanan secara konsisten. Denhardt dan Denhardt (2000) menegaskan pentingnya nilai-nilai pelayanan publik yang menempatkan kepentingan masyarakat sebagai dasar tindakan birokrasi. Dengan demikian, efektivitas pelayanan tidak cukup diukur dari terselesaikannya dokumen administratif, tetapi juga dari kemudahan prosedur, kepastian waktu, keterbukaan informasi, sikap aparatur, dan tingkat kepuasan masyarakat.

Dalam konteks Disdukcapil, efektivitas menjadi semakin penting karena pelayanan administrasi kependudukan berkaitan langsung dengan pemenuhan hak-hak sipil masyarakat. Dokumen seperti Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk, akta kelahiran, dan dokumen kependudukan lainnya menjadi persyaratan bagi masyarakat untuk memperoleh berbagai pelayanan pemerintah. Oleh karena itu, keterlambatan atau kesalahan pelayanan administrasi kependudukan dapat memberikan dampak terhadap akses masyarakat terhadap pendidikan, kesehatan, bantuan sosial, pekerjaan, maupun layanan pemerintahan lainnya.

3. Birokrasi dan Ketidakefektifan Pelayanan

Birokrasi merupakan bagian penting dalam sistem administrasi negara karena berfungsi menerjemahkan kebijakan pemerintah ke dalam tindakan administratif. Weberian bureaucracy menekankan pentingnya pembagian kerja, hierarki kewenangan, aturan formal, dan prosedur dalam menciptakan keteraturan organisasi. Namun, penerapan birokrasi yang terlalu kaku dapat menimbulkan persoalan apabila aturan lebih diutamakan daripada kebutuhan masyarakat. Merton (1940) menunjukkan bahwa struktur birokrasi yang terlalu berorientasi pada aturan dapat menghasilkan konsekuensi disfungsional. Pegawai dapat menjadi terlalu berorientasi pada prosedur sehingga kehilangan fleksibilitas dalam menghadapi persoalan yang membutuhkan penyelesaian cepat. Dalam pelayanan publik, kondisi tersebut dapat terlihat melalui prosedur yang panjang, pengulangan persyaratan, koordinasi antarunit yang lambat, serta kecenderungan aparatur menghindari risiko dalam pengambilan keputusan.

Osborne dan Gaebler (1992) kemudian menawarkan gagasan mengenai pemerintahan yang lebih berorientasi pada hasil, pelanggan, kompetisi, dan inovasi. Perspektif tersebut menjadi penting dalam memahami perlunya perubahan birokrasi dari organisasi yang sekadar menjalankan prosedur menjadi organisasi yang mampu menghasilkan pelayanan yang efektif dan memberikan manfaat nyata bagi masyarakat.

4. Sumber Daya Manusia dalam Pelayanan Publik

Sumber daya manusia aparatur merupakan komponen utama dalam menentukan keberhasilan sistem administrasi negara. Sistem dan teknologi yang baik tidak akan berjalan optimal apabila tidak didukung oleh pegawai yang memiliki kompetensi, integritas, motivasi, dan kemampuan memberikan pelayanan. Kompetensi aparatur mencakup pengetahuan mengenai regulasi, keterampilan teknis, kemampuan menggunakan teknologi, serta kemampuan komunikasi dengan masyarakat.

Dwiyanto (2018) menjelaskan bahwa reformasi birokrasi membutuhkan perubahan perilaku dan orientasi aparatur agar pelayanan publik menjadi lebih responsif dan akuntabel. Aparatur tidak cukup hanya memahami tugas administratif, tetapi juga harus memiliki orientasi pelayanan dan kemampuan beradaptasi dengan perubahan kebutuhan masyarakat.

Dalam pelayanan administrasi kependudukan, kompetensi digital menjadi semakin penting. Aparatur dituntut mampu mengoperasikan sistem informasi kependudukan, mengelola data secara akurat, menjaga keamanan informasi, serta memberikan informasi kepada masyarakat secara jelas. Ketidakseimbangan beban kerja dan keterbatasan jumlah pegawai yang memiliki kompetensi tertentu dapat menjadi penyebab terjadinya keterlambatan pelayanan.

5. Digitalisasi Administrasi dan E-Government

Perkembangan teknologi informasi telah mengubah pola penyelenggaraan administrasi pemerintahan. E-government memungkinkan pemerintah memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, aksesibilitas, dan kualitas pelayanan. Heeks (2006) menjelaskan bahwa penerapan teknologi dalam pemerintahan dapat mendukung peningkatan

kualitas administrasi, tetapi keberhasilannya sangat bergantung pada kesiapan organisasi, sumber daya manusia, infrastruktur, dan desain sistem.

Digitalisasi pelayanan kependudukan seharusnya dapat mengurangi ketergantungan pada proses manual, mempercepat pertukaran data, mengurangi pengulangan prosedur, dan meningkatkan akurasi informasi. Namun, digitalisasi tidak otomatis menghasilkan pelayanan yang efektif. Apabila sistem digital tidak terintegrasi, jaringan tidak stabil, aparat kurang menguasai teknologi, atau masyarakat mengalami kesulitan mengakses layanan digital, maka teknologi justru dapat menciptakan hambatan baru.

Oleh sebab itu, transformasi digital perlu dipahami sebagai perubahan sistem administrasi secara menyeluruh, bukan sekadar pengadaan perangkat teknologi. Perubahan tersebut harus mencakup penyederhanaan prosedur, integrasi data, peningkatan kompetensi aparat, keamanan informasi, dan pendampingan masyarakat.

6. Akuntabilitas, Transparansi, dan Partisipasi Masyarakat

Efektivitas pelayanan publik juga ditentukan oleh tingkat transparansi dan akuntabilitas organisasi pemerintah. Masyarakat membutuhkan informasi yang jelas mengenai persyaratan, biaya, prosedur, dan waktu penyelesaian pelayanan. Transparansi dapat mengurangi ketidakpastian sekaligus mencegah terjadinya praktik pelayanan yang tidak sesuai dengan ketentuan.

Dwiyanto (2018) menempatkan akuntabilitas dan responsivitas sebagai aspek penting dalam membangun pelayanan publik yang berkualitas. Mekanisme pengaduan dan umpan balik masyarakat diperlukan agar pemerintah dapat mengetahui kelemahan pelayanan serta melakukan perbaikan secara berkelanjutan. Dengan demikian, masyarakat tidak hanya menjadi penerima layanan, tetapi juga menjadi bagian dari proses pengawasan dan evaluasi pelayanan publik.

7. Relevansi terhadap Disdukcapil Kabupaten Kuantan Singingi

Berdasarkan berbagai konsep tersebut, ketidakefektifan pelayanan pada Disdukcapil Kabupaten Kuantan Singingi dapat dipahami sebagai persoalan yang bersifat multidimensional. Masalah tidak hanya berasal dari prosedur birokrasi, tetapi juga berkaitan dengan kualitas sumber daya manusia, kepemimpinan, sarana dan prasarana, pemanfaatan teknologi, koordinasi organisasi, transparansi, serta kemampuan pemerintah merespons kebutuhan masyarakat.

Kondisi geografis Kabupaten Kuantan Singingi juga perlu menjadi pertimbangan dalam penyelenggaraan pelayanan. Masyarakat yang berada jauh dari pusat pemerintahan membutuhkan sistem pelayanan yang mampu mengurangi hambatan jarak dan biaya. Oleh karena itu, pengembangan layanan digital, pelayanan bergerak, penyederhanaan prosedur, serta peningkatan kualitas komunikasi publik menjadi strategi yang relevan.

Berdasarkan tinjauan tersebut, dapat disimpulkan bahwa **efektivitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi antara sistem administrasi, struktur birokrasi, sumber daya manusia, teknologi, kepemimpinan, dan partisipasi masyarakat**. Dengan kerangka tersebut, penelitian mengenai pelayanan pada Disdukcapil Kabupaten Kuantan Singingi dapat diarahkan untuk mengidentifikasi akar persoalan administratif sekaligus menganalisis faktor-faktor yang menyebabkan pelayanan belum berjalan secara optimal. Hasil kajian diharapkan dapat menjadi dasar dalam merumuskan perbaikan sistem pelayanan yang lebih sederhana, cepat, transparan, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

3. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif untuk memberikan gambaran mendalam mengenai fenomena pelayanan publik yang kurang efektif di Disdukcapil Kuantan Singingi. Menurut Sugiyono (2020), metode kualitatif digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, di mana peneliti adalah sebagai instrumen kunci dalam mengumpulkan data dari berbagai sumber primer. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam (in-depth interview) dengan narasumber yang terdiri dari pegawai dinas, tokoh masyarakat, dan warga yang sedang mengurus dokumen kependudukan. Selain itu, observasi partisipatif dilakukan secara langsung di kantor Disdukcapil untuk melihat interaksi harian dan alur birokrasi yang sebenarnya terjadi di lapangan. Studi dokumentasi juga diterapkan dengan

menganalisis laporan tahunan, standar operasional prosedur (SOP), serta data pengaduan masyarakat yang relevan dengan topik penelitian (Moleong, 2021). Analisis data dilakukan melalui tahap reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan guna memastikan validitas temuan penelitian yang objektif dan ilmiah.

4. Hasil Dan Pembahasan

Implementasi sistem administrasi negara di Kantor Disdukcapil Kabupaten Kuantan Singingi saat ini masih menunjukkan berbagai hambatan yang signifikan yang berujung pada pelayanan publik yang kurang efektif bagi masyarakat luas. Berdasarkan hasil observasi lapangan, peneliti menemukan bahwa struktur organisasi yang ada cenderung terlalu hirarkis sehingga proses pengambilan keputusan dalam hal teknis seringkali memakan waktu yang sangat lama dan melelahkan. Efektivitas pelayanan publik seharusnya didasarkan pada prinsip kecepatan dan ketepatan, namun realitanya masyarakat sering harus kembali berkali-kali hanya untuk mengurus satu jenis dokumen yang sama. Hal ini terjadi karena kurangnya koordinasi antar bidang di internal instansi yang mengakibatkan terjadinya tumpang tindih instruksi kepada pemohon yang sedang mengurus administrasi kependudukan. Ketidakefektifan ini diperparah dengan tidak adanya standar waktu yang jelas dalam SOP yang dipublikasikan secara terbuka kepada masyarakat pengguna layanan di kantor tersebut. Menurut pandangan Hardiyansyah (2020), ketidakjelasan prosedur merupakan bentuk kegagalan sistem administrasi dalam menjalankan fungsi kontrol kualitas pelayanan kepada warga negara secara adil dan transparan.

Kualitas sumber daya manusia aparatur di lingkungan Disdukcapil Kuantan Singingi ditemukan belum merata dalam hal penguasaan teknologi informasi dan semangat pelayanan prima sesuai standar nasional. Banyak pegawai yang masih menggunakan pola kerja konvensional dan merasa kesulitan ketika harus beradaptasi dengan sistem aplikasi kependudukan terbaru yang diluncurkan oleh pemerintah pusat baru-baru ini. Rendahnya kompetensi teknis ini menyebabkan proses input data sering mengalami kesalahan yang berakibat fatal pada ketidaksesuaian data identitas warga di kemudian hari nanti. Selain itu, sikap apatis beberapa oknum petugas dalam melayani keluhan masyarakat menjadi faktor penghambat terciptanya kepuasan publik yang diharapkan dalam reformasi birokrasi saat ini. Pelatihan yang diberikan selama ini dirasakan kurang menyentuh aspek psikologi pelayanan dan hanya berfokus pada hal-hal teknis administratif yang bersifat rutin dan sangat membosankan. Sebagaimana ditegaskan oleh Sinambela (2021), efektivitas organisasi sangat bergantung pada kemampuan SDM untuk terus belajar dan berinovasi di tengah tuntutan masyarakat yang semakin tinggi dan dinamis.

Ketersediaan infrastruktur pendukung di kantor pelayanan juga menjadi sorotan utama dalam pembahasan mengenai ketidakefektifan sistem administrasi di daerah Kabupaten Kuantan Singingi. Ruang tunggu yang tersedia tidak sebanding dengan jumlah pemohon yang datang setiap hari, sehingga banyak warga yang harus berdiri atau menunggu di luar ruangan tanpa perlindungan memadai. Gangguan jaringan internet yang sering terjadi juga menjadi kendala klasik yang seolah-olah tidak pernah mendapatkan solusi permanen dari pihak manajemen dinas maupun pemerintah daerah. Alat cetak KTP elektronik seringkali dilaporkan rusak atau kekurangan blanko, yang menyebabkan penundaan penerbitan dokumen identitas hingga berbulan-bulan tanpa adanya kepastian waktu bagi warga. Ketidakmampuan sistem administrasi dalam menjamin ketersediaan logistik dasar ini menunjukkan adanya kelemahan dalam perencanaan anggaran dan manajemen rantai pasok di tingkat internal instansi. Taufiqurokhman (2021) menyatakan bahwa fasilitas fisik yang tidak memadai secara langsung akan menurunkan moral kerja pegawai dan kepercayaan masyarakat terhadap profesionalisme lembaga pemerintah yang ada.

Responsivitas terhadap keluhan masyarakat masih berada pada tingkat yang sangat rendah karena tidak adanya sistem manajemen pengaduan yang terintegrasi dan transparan bagi publik. Masyarakat yang merasa dirugikan oleh pelayanan yang lambat seringkali tidak tahu ke mana harus melaporkan masalah mereka secara resmi agar mendapatkan solusi yang cepat. Kotak saran yang tersedia di kantor nampaknya hanya formalitas belaka karena jarang ada tindak lanjut nyata yang dapat dirasakan perubahannya oleh warga yang telah memberikan kritik. Minimnya penggunaan media sosial atau kanal digital sebagai sarana komunikasi dua arah antara pemerintah dan warga menjadi bukti ketidaksiapan birokrasi dalam menghadapi era keterbukaan informasi. Kondisi ini menciptakan persepsi negatif bahwa pemerintah cenderung menutup diri dari masukan masyarakat dan tidak memiliki niat tulus untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik. Dwiyanto (2021) menekankan bahwa sistem administrasi yang sehat adalah yang mampu menjadikan keluhan masyarakat sebagai bahan evaluasi strategis untuk perbaikan kinerja secara berkelanjutan dan menyeluruh.

Transformasi digital yang diharapkan mampu menjadi solusi atas ketidakefektifan pelayanan ternyata masih terkendala oleh rendahnya literasi digital baik dari sisi aparatur maupun masyarakat itu sendiri. Implementasi aplikasi pelayanan mandiri seringkali macet di tengah jalan karena server yang tidak stabil atau antarmuka aplikasi yang terlalu rumit untuk dipahami oleh warga di pedesaan. Akibatnya, masyarakat tetap memilih untuk datang langsung ke kantor dan mengantre secara fisik, yang justru memperberat beban kerja petugas loket di kantor Disdukcapil. Belum adanya sinkronisasi data yang sempurna antara pemerintah kabupaten dengan data pusat juga sering mengakibatkan terjadinya anomali data kependudukan yang sangat merugikan bagi penduduk. Beban kerja yang tidak terdistribusi secara merata antar pegawai juga menyebabkan terjadinya penumpukan berkas pada meja-meja tertentu sementara meja lainnya terlihat kurang aktif bekerja. Syafri (2022) berpendapat bahwa teknologi hanyalah alat, sehingga keberhasilannya sangat ditentukan oleh kesiapan budaya organisasi untuk berubah menuju tata kelola yang lebih modern dan ramping.

Faktor budaya organisasi yang masih kental dengan nuansa "kekeluargaan" dalam tanda kutip seringkali mengabaikan prinsip-prinsip meritokrasi dan profesionalisme kerja di lingkungan kantor tersebut. Praktik mendahulukan kerabat atau kenalan dalam antrean pelayanan masih ditemukan secara sporadis, yang tentu saja mencederai rasa keadilan bagi masyarakat umum yang telah antre sejak pagi. Sistem pengawasan internal yang lemah memberikan celah bagi oknum petugas untuk melakukan tindakan yang tidak sesuai dengan kode etik pegawai negeri sipil yang berlaku secara nasional. Motivasi kerja pegawai cenderung menurun karena sistem pemberian penghargaan dan sanksi (reward and punishment) tidak berjalan secara konsisten berdasarkan kinerja nyata di lapangan. Atmosfer kerja yang kurang kompetitif ini mengakibatkan inovasi layanan jarang muncul dari inisiatif bawah dan hanya bergantung pada instruksi dari pimpinan tertinggi saja setiap saat. Pasolong (2023) menyebutkan bahwa budaya organisasi yang korosif akan menjadi penghambat utama bagi efektivitas sistem administrasi negara meskipun didukung oleh anggaran yang besar dan fasilitas lengkap.

Anggaran operasional yang terbatas seringkali menjadi alasan pembenar bagi minimnya terobosan dalam pelayanan publik di daerah terpencil seperti beberapa wilayah di Kuantan Singingi. Dana yang dialokasikan dalam APBD seringkali lebih banyak terserap untuk biaya rutin gaji pegawai daripada untuk pengadaan unit layanan keliling atau perbaikan sistem teknologi informasi. Keterbatasan ini berdampak pada jarangya dilakukan kegiatan jemput bola ke desa-desa yang memiliki akses geografis sangat sulit dan jauh dari pusat kota kabupaten. Masyarakat yang tinggal di pelosok harus mengeluarkan biaya transportasi yang tidak sedikit hanya untuk sekadar melakukan perekaman data kependudukan yang

bersifat wajib. Ketidakefektifan sistem ini menciptakan ketimpangan akses layanan antara warga kota dan warga desa, yang sebenarnya bertentangan dengan prinsip keadilan sosial dalam administrasi negara. Sedarmayanti (2022) menyarankan agar pemerintah daerah lebih berani melakukan realokasi anggaran untuk program-program yang memberikan dampak langsung pada peningkatan kualitas hidup masyarakat di sektor pelayanan dasar.

Koordinasi antara Disdukcapil dengan instansi pemerintah lainnya di Kabupaten Kuantan Singingi masih terlihat lemah dan bersifat sektoral tanpa adanya visi integrasi data yang kuat. Seringkali data yang dikeluarkan oleh Disdukcapil tidak sinkron dengan data di Dinas Sosial atau Dinas Kesehatan, yang mengakibatkan masyarakat kesulitan saat mengurus bantuan sosial. Ketidakefektifan sistem administrasi lintas sektoral ini menunjukkan bahwa ego sektoral masih menjadi musuh utama dalam mewujudkan pelayanan publik yang prima dan terpadu. Masyarakat dipaksa untuk menjadi kurir antar instansi dengan membawa tumpukan dokumen fotokopi yang sama berulang kali ke berbagai kantor pemerintah yang berbeda lokasi. Padahal, esensi dari sistem administrasi negara adalah menciptakan keteraturan dan kemudahan bagi warga melalui integrasi sistem informasi yang canggih dan mudah diakses. Ratminto (2021) menyatakan bahwa kolaborasi antar lembaga adalah kunci efektivitas pelayanan publik di era modern di mana kompleksitas masalah warga negara semakin meningkat setiap harinya.

Kepemimpinan yang kurang inovatif dan cenderung bermain aman juga menjadi salah satu penyebab pelayanan di Disdukcapil Kuantan Singingi jalan di tempat tanpa ada kemajuan berarti. Pimpinan dinas nampaknya lebih fokus pada pencapaian administratif formal daripada memastikan kepuasan nyata masyarakat yang dilayani setiap hari di kantornya. Tidak adanya target kinerja yang jelas bagi setiap unit kerja mengakibatkan para pegawai bekerja tanpa orientasi hasil yang terukur dan dapat dipertanggungjawabkan kepada publik. Lemahnya pengawasan terhadap perilaku harian petugas di garda terdepan membuat standar pelayanan menjadi fluktuatif tergantung pada suasana hati masing-masing petugas pada saat itu. Pemimpin seharusnya berperan sebagai motor penggerak perubahan yang mampu memotivasi staf untuk memberikan kemampuan terbaiknya demi kepentingan masyarakat luas tanpa pamrih apapun. Sugiono (2021) menegaskan bahwa tanpa kepemimpinan yang kuat dan visioner, reformasi birokrasi hanya akan menjadi jargon politik yang kosong tanpa makna bagi perbaikan kesejahteraan rakyat di daerah.

Sebagai kesimpulan dari pembahasan ini, ketidakefektifan pelayanan publik di Disdukcapil Kuantan Singingi merupakan hasil dari akumulasi kelemahan sistemik yang saling berkaitan satu sama lain. Mulai dari masalah struktur organisasi yang kaku, kualitas SDM yang rendah, infrastruktur yang minim, hingga budaya birokrasi yang belum berorientasi pada kepentingan masyarakat pengguna layanan. Upaya perbaikan harus dilakukan secara holistik dengan menyentuh seluruh dimensi sistem administrasi negara, bukan hanya sekadar perbaikan parsial yang bersifat sementara dan tidak mendasar. Diperlukan komitmen politik yang kuat dari pemerintah daerah untuk melakukan investasi besar-besaran dalam hal teknologi informasi dan pengembangan kapasitas sumber daya manusia secara terencana. Hanya dengan sistem administrasi yang kuat dan adaptif, pelayanan publik yang efektif dan berkeadilan dapat diwujudkan bagi seluruh masyarakat di Kabupaten Kuantan Singingi. Prasajo (2022) mengingatkan bahwa keberhasilan pelayanan publik adalah wajah asli dari keberhasilan negara dalam hadir di tengah-tengah kehidupan warganya secara nyata dan bermanfaat.

5. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis, pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Kuantan Singingi masih dikategorikan kurang efektif. Kondisi tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu struktur birokrasi yang masih panjang dan berbelit-

belit sehingga menghambat kecepatan pelayanan, rendahnya literasi digital dan kompetensi teknologi informasi aparatur, serta keterbatasan sarana dan prasarana fisik maupun jaringan internet dalam mendukung tingginya volume pelayanan. Selain itu, mekanisme pengaduan masyarakat dan tindak lanjut terhadap keluhan warga belum berjalan secara optimal. Kurangnya integrasi data lintas sektoral juga menjadi kendala karena dapat menyulitkan masyarakat dalam memperoleh layanan publik yang membutuhkan keterhubungan data kependudukan antarinstansi. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa peningkatan efektivitas pelayanan memerlukan pembenahan yang tidak hanya berfokus pada aparatur, tetapi juga pada sistem, teknologi, sarana prasarana, dan koordinasi kelembagaan.

Untuk meningkatkan efektivitas pelayanan publik, Disdukcapil Kabupaten Kuantan Singingi perlu melakukan beberapa langkah strategis, antara lain mempercepat digitalisasi pelayanan melalui pengembangan aplikasi yang mudah digunakan, stabil, dan dapat menjangkau masyarakat hingga wilayah perdesaan. Peningkatan kapasitas aparatur juga perlu dilakukan melalui pelatihan pelayanan prima (*service excellence*) dan literasi digital secara berkala, khususnya bagi petugas frontliner dan tenaga teknis. Selain itu, perbaikan ruang tunggu serta pembaruan perangkat keras, seperti printer, server, dan jaringan internet, diperlukan untuk meminimalkan gangguan teknis. Sistem pengawasan internal dan transparansi standar operasional prosedur (SOP) juga perlu diperkuat agar masyarakat dapat mengetahui standar waktu pelayanan secara jelas. Selanjutnya, koordinasi antarinstansi pemerintah daerah perlu ditingkatkan untuk mewujudkan integrasi data kependudukan yang akurat, terpadu, dan dapat mendukung pelayanan publik yang cepat, transparan, responsif, serta berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, serta kontribusi dalam penyusunan artikel ini. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada rekan sejawat, serta para peneliti terdahulu yang telah menyediakan berbagai sumber literatur yang menjadi referensi dalam penulisan artikel ini. Semoga artikel ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang administrasi publik dan pengembangan organisasi di instansi pemerintah.

References

- Abdurahman, A., & Mukminin, A. (2022). Strategi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, 10(2), 145-158. <https://doi.org/10.21776/ub.jap.2022.010.02.05>
- Adiwisastro, J., & Rahayu, S. (2021). Implementasi E-Government dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Era Digital. *Jurnal Tata Sejuta*, 7(1), 89-104. <https://doi.org/10.32666/tatasejuta.v7i1.156>
- Amanah, S., & Harapan, A. (2023). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Efektivitas Pelayanan Publik di Kantor Pemerintah Daerah. *Jurnal Ilmiah Muqoddimah*, 11(1), 22-35. <https://doi.org/10.31604/jim.v11i1.7845>
- Dwiyanto, A. (2021). Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press. <https://ugmpress.ugm.ac.id/id/product/sosial-politik/reformasi-birokrasi-publik-di-indonesia>
- Hardiyansyah. (2020). Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya. Yogyakarta: Gava Media. <http://www.gavamedia.net/buku-kualitas-pelayanan-publik>
- Moleong, L. J. (2021). Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mulyadi, D., & Gani, A. J. (2022). Inovasi Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil: Tantangan dan Harapan. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara (JUAN)*, 10(1), 12-25. <https://doi.org/10.31629/juan.v10i1.4123>
- Nugraha, J. T. (2020). E-Government dan Pelayanan Publik: Studi Kasus Implementasi Aplikasi Kependudukan. *Jurnal Komunikasi*, 14(1), 67-82. <https://doi.org/10.21107/komunikasi.v14i1.6358>
- Pasolong, H. (2023). Teori Administrasi Publik. Bandung: Alfabeta. Peraturan Menteri Dalam

- Negeri Nomor 73 Tahun 2022 tentang Pencatatan Nama pada Dokumen Kependudukan.
- Prasojo, E. (2022). Reformasi Birokrasi dan Tata Kelola Pemerintahan di Indonesia. Jakarta: UI Press. <https://uiipress.ui.ac.id/reformasi-birokrasi>
- Putra, A. D., & Santoso, B. (2021). Hambatan Administrasi dalam Pelayanan Publik di Tingkat Kabupaten. *Jurnal Kebijakan Publik*, 12(2), 110-125. <https://doi.org/10.31258/jkp.12.2.p.110-125>
- Ratminto. (2021). Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Saputra, R., & Handayani, T. (2023). Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Administrasi Kependudukan di Daerah Terpencil. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 7(1), 45-60. <https://doi.org/10.24198/jmpp.v7i1.45210>
- Sedarmayanti. (2022). Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan. Bandung: Refika Aditama.
- Sinambela, L. P. (2021). Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiono. (2021). Kepemimpinan Organisasi Sektor Publik. Bandung: Alfabeta. <https://cvalfabeta.com/product/kepemimpinan-sektor-publik>
- Sugiyono. (2020). Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: Alfabeta. <https://cvalfabeta.com/product/metode-penelitian-kualitatif>
- Syafri, W. (2022). Studi Tentang Administrasi Publik. Sumedang: IPDN Press. <http://ipdn.ac.id/press/studi-administrasi-publik>
- Taufiqurokhman. (2021). Kebijakan Publik: Delegasi Kekuatan Organisasi. Jakarta: Moeka Media. <https://moekamedia.com/kebijakan-publik>
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Wardani, A. K., & Kurniawan, D. (2024). Budaya Organisasi dan Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Publik di Kantor Pemerintahan. *Jurnal Administrasi Negara*, 30(1), 56-72. <https://doi.org/10.33509/jan.v30i1.2341>
- Zulkarnain, I., & Rasyid, A. (2023). Evaluasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIK) dalam Meningkatkan Efisiensi Layanan. *Jurnal Inovasi Pemerintahan*, 9(2), 132-148. <https://doi.org/10.33701/jip.v9i2.3124>