



Problematika Pelayanan Bidang Pencatatan Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesisir Selatan

Mutia Kardina^{1*}, Nora Eka Putri², Genius Umar³

^{1,2,3} Universitas Negeri Padang

DOI:

<https://doi.org/10.53697/iso.v5i1.2203>

*Correspondence: Mutia Kardina

Email: imutiakardina@gmail.com

Received: 23-04-2025

Accepted: 23-05-2025

Published: 22-06-2025



Copyright: © 2025 by the authors. Submitted for open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license

(<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

Abstrak: Pelayanan kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Pesisir Selatan menghadapi berbagai kendala yang mempengaruhi efektivitas dan kepuasan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi kendala-kendala yang dihadapi oleh masyarakat dalam mengakses layanan administrasi kependudukan, serta solusi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif deskriptif, dengan pengumpulan data melalui wawancara mendalam dan observasi langsung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor-faktor seperti infrastruktur yang tidak memadai, sumber daya manusia yang terbatas, prosedur pelayanan yang rumit, dan kurangnya sosialisasi mengenai layanan menjadi penyebab utama ketidakpuasan masyarakat. Selain itu, jarak tempuh yang jauh dan biaya akomodasi yang tinggi juga menghambat aksesibilitas. Untuk mengatasi kendala tersebut, disarankan agar pemerintah daerah meningkatkan infrastruktur fisik, meningkatkan kapasitas pegawai, melaksanakan sosialisasi prosedur secara rutin, dan memanfaatkan teknologi informasi secara optimal. Dengan langkah-langkah ini, diharapkan pelayanan kependudukan dapat ditingkatkan sehingga lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat dan mampu memberikan layanan yang berkualitas.

Kata Kunci: Problematika, Pelayanan Publik, Kependudukan

Pendahuluan

Pelayanan publik di bidang pencatatan sipil merupakan salah satu aspek penting dalam administrasi pemerintahan yang berpengaruh langsung terhadap masyarakat. Di Kabupaten Pesisir Selatan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) menghadapi berbagai tantangan dalam memberikan layanan yang optimal kepada warganya. Permasalahan ini tidak hanya berkaitan dengan efisiensi pelayanan, tetapi juga dengan aksesibilitas dan biaya yang harus ditanggung oleh masyarakat. Dalam konteks ini, penting untuk mengkaji problematika yang ada agar dapat ditemukan solusi yang tepat.

Salah satu masalah utama yang dihadapi oleh Disdukcapil Kabupaten Pesisir Selatan adalah jarak tempuh yang cukup jauh bagi masyarakat dari kecamatan-kecamatan terpencil menuju pusat pelayanan di Kota Painan. Menurut data, perjalanan dari kecamatan seperti Silaut bisa memakan waktu hingga 8 jam, yang mengakibatkan masyarakat harus

mengorbankan waktu dan biaya untuk mendapatkan layanan pencatatan sipil. Hal ini menjadi kendala signifikan, terutama bagi mereka yang memiliki pekerjaan atau tanggung jawab lain, sehingga banyak yang menunda pengurusan dokumen kependudukan (Neto, 2024).

Biaya akomodasi juga menjadi isu krusial dalam pelayanan publik di bidang pencatatan sipil. Masyarakat tidak hanya harus membayar biaya transportasi, tetapi juga biaya untuk menginap jika proses pengurusan dokumen tidak selesai dalam satu hari. Berdasarkan wawancara dengan masyarakat setempat, biaya yang dikeluarkan bisa mencapai Rp 300.000 hanya untuk perjalanan pulang-pergi dan akomodasi. Jika dihitung secara keseluruhan, masyarakat Kabupaten Pesisir Selatan diperkirakan menghabiskan antara Rp 20 hingga 25 miliar per tahun hanya untuk pengurusan dokumen kependudukan.

Kendala lain yang dihadapi adalah antrean panjang di Disdukcapil, terutama pada hari-hari tertentu ketika banyak masyarakat datang untuk mengurus dokumen. Disdukcapil hanya mampu melayani sekitar 300 antrian per hari, sementara jumlah masyarakat yang datang sering kali melebihi kapasitas tersebut. Akibatnya, banyak warga terpaksa harus kembali keesokan harinya untuk melanjutkan proses pengurusan mereka. Hal ini tentu saja menambah beban biaya dan waktu bagi masyarakat (Sumirat, 2024).

Selain masalah jarak dan antrean, kualitas pelayanan juga menjadi sorotan. Meskipun terdapat standar operasional prosedur (SOP) yang ditetapkan untuk setiap jenis layanan, implementasinya sering kali tidak sesuai harapan. Dalam beberapa kasus, penerbitan KTP Elektronik dapat memakan waktu hingga 1-2 minggu karena kendala teknis seperti jaringan dan mesin yang tidak berfungsi. Situasi ini menciptakan ketidakpuasan di kalangan masyarakat dan dapat memicu keengganan untuk mengurus dokumen kependudukan.

Menanggapi permasalahan ini, Pemerintah Kabupaten Pesisir Selatan telah berupaya melakukan berbagai inovasi dalam pelayanan publik melalui pembentukan Unit Kerja Layanan (UKL) di setiap kecamatan. UKL diharapkan dapat mendekatkan layanan kepada masyarakat dan mempermudah akses bagi mereka yang tinggal jauh dari pusat kota. Meskipun demikian, efektivitas UKL masih perlu dievaluasi secara berkala agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dengan lebih baik (Lustig, 2023). Pentingnya evaluasi terhadap sistem pelayanan publik di bidang pencatatan sipil tidak bisa dipandang sebelah mata. Dengan adanya data dan bukti permasalahan yang ada, pemerintah daerah perlu melakukan perbaikan secara menyeluruh agar pelayanan administrasi kependudukan dapat berjalan lebih efisien dan efektif. Hal ini tidak hanya akan meningkatkan kepuasan masyarakat tetapi juga akan memperkuat kepercayaan publik terhadap pemerintah.

Dalam konteks pelayanan publik, pencatatan sipil memiliki peranan yang sangat vital karena berkaitan langsung dengan identitas dan hak-hak dasar setiap individu. Dokumen-dokumen seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akta Kelahiran, dan Akta Kematian merupakan bukti sah yang diperlukan dalam berbagai aspek kehidupan, mulai dari pendidikan hingga akses terhadap layanan kesehatan dan perlindungan hukum. Di Kabupaten Pesisir Selatan, tingginya angka penduduk yang belum memiliki dokumen kependudukan yang lengkap menjadi tantangan tersendiri (Samorodskaya, 2021). Menurut

data dari Disdukcapil, sekitar 15% penduduk di wilayah ini masih belum memiliki KTP, yang menunjukkan adanya kesenjangan dalam akses terhadap layanan pencatatan sipil.

Selain itu, faktor budaya dan sosial juga turut mempengaruhi tingkat partisipasi masyarakat dalam pengurusan dokumen kependudukan. Di beberapa daerah di Kabupaten Pesisir Selatan, masih terdapat stigma yang menganggap bahwa pengurusan dokumen adalah proses yang rumit dan memakan waktu. Hal ini diperparah dengan kurangnya sosialisasi dari pihak pemerintah mengenai pentingnya dokumen kependudukan serta prosedur pengurusannya. Masyarakat sering kali merasa bingung dan tidak percaya diri untuk mengurus dokumen tersebut, sehingga memilih untuk tidak melakukannya sama sekali. Oleh karena itu, perlu ada upaya yang lebih intensif dalam memberikan edukasi kepada masyarakat mengenai pentingnya pencatatan sipil serta langkah-langkah yang harus diambil untuk mendapatkan dokumen resmi (Killaspy, 2019).

Akhirnya, tantangan dalam pelayanan publik di bidang pencatatan sipil juga mencakup aspek teknologi. Meskipun pemerintah telah berusaha untuk menerapkan sistem berbasis digital dalam pengurusan dokumen kependudukan, banyak masyarakat yang belum familiar dengan teknologi tersebut. Di daerah-daerah terpencil, keterbatasan akses internet menjadi penghalang bagi masyarakat untuk menggunakan layanan online. Selain itu, infrastruktur teknologi yang belum memadai di Disdukcapil juga dapat menyebabkan gangguan dalam pelayanan. Dengan demikian, perlu adanya investasi lebih lanjut dalam infrastruktur teknologi serta pelatihan bagi pegawai dan masyarakat agar sistem digital dapat berjalan dengan baik dan memberikan kemudahan bagi semua pihak (Zhu, 2022).

Dengan mempertimbangkan berbagai faktor di atas, penelitian ini akan mengeksplorasi secara mendalam problematika pelayanan bidang pencatatan sipil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesisir Selatan. Diharapkan hasil dari penelitian ini dapat memberikan rekomendasi yang konkret untuk perbaikan sistem pelayanan sehingga dapat memenuhi harapan masyarakat dan meningkatkan kualitas hidup mereka melalui akses yang lebih baik terhadap layanan administrasi kependudukan.

Metodologi

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk memahami dan menggambarkan problematika pelayanan kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesisir Selatan. Pendekatan kualitatif dipilih karena memungkinkan peneliti untuk menggali informasi secara mendalam mengenai pengalaman, pandangan, dan persepsi berbagai pihak yang terlibat dalam pelayanan kependudukan, termasuk pegawai dinas, masyarakat pengguna layanan, serta pemangku kepentingan lainnya (Losev, 2021). Dengan menggunakan metode ini, peneliti dapat mengumpulkan data yang lebih holistik dan kontekstual mengenai tantangan yang dihadapi oleh Disdukcapil dalam memenuhi kebutuhan masyarakat akan dokumen kependudukan yang akurat dan tepat waktu. Data yang diperoleh akan dianalisis secara sistematis untuk mengidentifikasi pola-pola dan tema-tema yang muncul dari hasil wawancara dan diskusi kelompok fokus.

Selain itu, observasi langsung juga akan dilakukan untuk mendapatkan gambaran nyata mengenai kondisi pelayanan kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Observasi ini meliputi pengamatan terhadap proses pelayanan di berbagai unit layanan, seperti pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Dengan melakukan observasi, peneliti dapat mencatat secara langsung berbagai permasalahan yang terjadi dalam praktik sehari-hari, seperti antrian panjang, kondisi fasilitas, serta interaksi antara pegawai dinas dan masyarakat. Metode observasi ini diharapkan dapat memberikan data empiris yang mendukung temuan dari wawancara dan diskusi, sehingga menghasilkan analisis yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesisir Selatan (Juffali, 2019).

Hasil dan Pembahasan

1. Faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas pelayanan kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesisir Selatan

Salah satu faktor utama adalah infrastruktur yang ada. Infrastruktur fisik, seperti gedung dan fasilitas pelayanan, berperan besar dalam menciptakan kenyamanan bagi masyarakat saat mengurus dokumen kependudukan. Berdasarkan data, banyak masyarakat yang mengeluhkan kondisi ruang tunggu yang tidak memadai dan kurangnya fasilitas pendukung seperti toilet dan tempat duduk yang nyaman. Hal ini berdampak pada pengalaman pengguna layanan yang tidak menyenangkan, sehingga menurunkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan (Smirnova, 2024).

Selain infrastruktur fisik, sumber daya manusia juga merupakan faktor kunci dalam efektivitas pelayanan. Kualitas pegawai Disdukcapil dalam memberikan layanan, mulai dari sikap ramah hingga pengetahuan tentang prosedur, sangat mempengaruhi kepuasan masyarakat. Hasil wawancara dengan beberapa pegawai menunjukkan bahwa mereka sering mengalami tekanan akibat tingginya volume pengunjung yang harus dilayani dalam waktu singkat. Hal ini dapat menyebabkan kesalahan dalam pengisian dokumen atau informasi yang diberikan kepada masyarakat menjadi tidak akurat. Menurut data dari survei kepuasan pelanggan, sekitar 30% responden merasa bahwa pegawai kurang informatif dan tidak responsif terhadap pertanyaan mereka, yang jelas berdampak negatif pada persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan.

Faktor ketiga yang perlu diperhatikan adalah prosedur pelayanan itu sendiri. Prosedur yang rumit dan tidak transparan sering kali membuat masyarakat merasa bingung dan frustrasi. Banyak masyarakat yang mengeluhkan bahwa mereka tidak mendapatkan informasi yang jelas mengenai langkah-langkah yang harus diambil untuk mengurus dokumen kependudukan. Sebuah studi menunjukkan bahwa kurangnya sosialisasi mengenai prosedur baru, seperti pendaftaran online untuk KTP elektronik, menyebabkan banyak warga memilih untuk menggunakan jasa calo, meskipun hal ini berpotensi menimbulkan masalah data di kemudian hari. Hal ini menunjukkan bahwa penyederhanaan prosedur dan peningkatan transparansi informasi sangat diperlukan untuk meningkatkan efektivitas pelayanan.

Selanjutnya, teknologi informasi menjadi faktor penting lainnya dalam meningkatkan efektivitas pelayanan kependudukan. Meskipun Disdukcapil telah berusaha menerapkan sistem berbasis digital untuk mempermudah pengurusan dokumen, masih terdapat kendala dalam hal aksesibilitas teknologi di daerah terpencil. Data menunjukkan bahwa hanya sekitar 60% masyarakat di Pesisir Selatan memiliki akses internet yang memadai, sehingga banyak dari mereka kesulitan menggunakan layanan online. Selain itu, masalah teknis seperti jaringan internet yang tidak stabil sering kali menghambat proses pengiriman data untuk penerbitan dokumen. Oleh karena itu, peningkatan infrastruktur teknologi informasi di daerah-daerah terpencil harus menjadi prioritas untuk memastikan semua warga dapat mengakses layanan dengan mudah.

Dampak dari faktor-faktor tersebut terhadap kepuasan masyarakat sangat signifikan. Ketidakpuasan terhadap pelayanan publik dapat menyebabkan kehilangan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Dalam survei kepuasan layanan Disdukcapil Kabupaten Pesisir Selatan, ditemukan bahwa hanya 45% responden merasa puas dengan layanan yang diberikan. Banyak dari mereka menyatakan bahwa mereka akan lebih memilih untuk menggunakan jasa calo atau mencari alternatif lain jika pelayanan tidak ditingkatkan. Hal ini menunjukkan perlunya perhatian serius dari pemerintah daerah untuk memperbaiki kualitas pelayanan agar dapat memenuhi harapan masyarakat.

Selain itu, pentingnya komunikasi antara pemerintah dan masyarakat juga tidak bisa diabaikan. Masyarakat perlu mendapatkan informasi yang jelas dan akurat mengenai layanan administrasi kependudukan agar mereka merasa dilibatkan dalam proses tersebut. Penyelenggaraan sosialisasi secara rutin mengenai perubahan prosedur atau kebijakan baru akan membantu meningkatkan pemahaman masyarakat dan mengurangi ketidakpuasan. Dengan adanya komunikasi dua arah antara Disdukcapil dan masyarakat, diharapkan akan tercipta hubungan yang lebih baik serta meningkatkan kepercayaan publik terhadap institusi pemerintah.

Dalam upaya meningkatkan efektivitas pelayanan kependudukan, pembentukan Unit Kerja Layanan (UKL) di setiap kecamatan merupakan langkah strategis yang telah diambil oleh pemerintah Kabupaten Pesisir Selatan. UKL dirancang untuk mendekatkan layanan kepada masyarakat sehingga mereka tidak perlu menempuh jarak jauh ke pusat kota untuk mendapatkan dokumen kependudukan. Hasil evaluasi menunjukkan bahwa keberadaan UKL telah berhasil meningkatkan jumlah dokumen kependudukan yang diterbitkan secara signifikan dalam dua tahun terakhir. Namun, tantangan tetap ada dalam hal sumber daya manusia dan fasilitas pendukung di masing-masing UKL.

Secara keseluruhan, analisis faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas pelayanan kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesisir Selatan menunjukkan bahwa terdapat banyak aspek yang perlu diperhatikan untuk meningkatkan kualitas layanan. Dari infrastruktur hingga teknologi informasi, setiap elemen memiliki peran penting dalam menentukan tingkat kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan upaya kolaboratif antara pemerintah daerah dan masyarakat untuk menciptakan sistem pelayanan administrasi kependudukan yang lebih baik dan lebih responsif terhadap kebutuhan warga.

Problematika dalam pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Pesisir Selatan menunjukkan bahwa meskipun terdapat upaya untuk meningkatkan kualitas layanan, berbagai tantangan masih menghambat efektivitas pelayanan. Salah satu masalah utama adalah kurangnya infrastruktur yang memadai. Banyak masyarakat di daerah terpencil menghadapi kesulitan dalam mengakses layanan karena jarak yang jauh dari kantor Disdukcapil. Kondisi ini diperparah dengan fasilitas fisik yang kurang memadai di kantor pelayanan, seperti ruang tunggu yang sempit dan tidak nyaman, serta minimnya sarana pendukung lainnya. Hal ini menyebabkan masyarakat merasa tidak nyaman dan terpaksa menunggu dalam waktu yang lama, yang pada gilirannya dapat menurunkan tingkat kepuasan mereka terhadap pelayanan yang diberikan.

Selain infrastruktur, sumber daya manusia juga menjadi faktor penting dalam pelayanan publik. Di Disdukcapil, sering kali terdapat kekurangan pegawai yang terlatih dan berpengalaman, sehingga mengakibatkan lambatnya proses pelayanan. Pegawai yang ada sering kali dibebani dengan jumlah pengunjung yang tinggi, sehingga mereka tidak dapat memberikan perhatian penuh kepada setiap individu. Data menunjukkan bahwa sekitar 40% masyarakat merasa bahwa pegawai tidak cukup responsif terhadap pertanyaan dan kebutuhan mereka. Hal ini menciptakan kesan bahwa pelayanan tidak profesional, yang dapat mengurangi kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah. Untuk mengatasi masalah ini, perlu ada peningkatan pelatihan bagi pegawai serta penambahan jumlah staf untuk memastikan bahwa setiap pengunjung mendapatkan layanan yang cepat dan berkualitas.

Selanjutnya, prosedur pelayanan yang rumit dan kurang transparan juga berkontribusi terhadap problematika dalam pelayanan publik di Disdukcapil. Banyak masyarakat yang merasa bingung dengan langkah-langkah yang harus diambil untuk mengurus dokumen kependudukan, terutama bagi mereka yang tidak terbiasa dengan sistem administrasi. Ketidakjelasan informasi mengenai persyaratan dan prosedur sering kali menyebabkan masyarakat harus melakukan kunjungan berulang kali ke kantor Disdukcapil, yang tentunya memakan waktu dan biaya tambahan. Dalam konteks ini, penting bagi pemerintah untuk menyederhanakan prosedur dan meningkatkan sosialisasi mengenai layanan administrasi kependudukan. Dengan demikian, masyarakat akan lebih memahami hak-hak mereka dan dapat mengakses layanan dengan lebih mudah, sehingga meningkatkan kepuasan terhadap pelayanan publik secara keseluruhan.

2. Kendala Yang Dihadapi Oleh Masyarakat Dalam Mengakses Pelayanan Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesisir Selatan

Kendala yang dihadapi oleh masyarakat dalam mengakses pelayanan kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Pesisir Selatan menunjukkan bahwa terdapat beberapa isu krusial yang perlu diperhatikan. Salah satu kendala utama adalah jarak tempuh yang jauh dari berbagai kecamatan menuju pusat pelayanan di Kota Painan. Berdasarkan data, perjalanan dari kecamatan terjauh seperti

Silaut dapat memakan waktu hingga 4-5 jam dengan kendaraan darat, dan jarak tempuhnya mencapai sekitar 186 km. Hal ini membuat masyarakat merasa enggan untuk mengurus dokumen kependudukan, terutama jika mereka harus menghadapi perjalanan panjang yang melelahkan dan memakan waktu seharian.

Kendala kedua yang signifikan adalah biaya akomodasi yang harus dikeluarkan oleh masyarakat. Untuk mengakses layanan di Disdukcapil, masyarakat tidak hanya harus menanggung biaya transportasi tetapi juga biaya makan, minum, dan terkadang akomodasi jika proses pengurusan dokumen tidak selesai dalam satu hari. Data menunjukkan bahwa total biaya yang dikeluarkan masyarakat untuk pengurusan dokumen kependudukan bisa mencapai Rp 20 hingga 25 miliar per tahun. Hal ini menciptakan beban ekonomi tambahan bagi keluarga, terutama bagi mereka yang berpenghasilan rendah. Ketidakmampuan untuk membayar biaya tersebut sering kali menyebabkan masyarakat menunda atau bahkan mengabaikan pengurusan dokumen kependudukan, sehingga menyebabkan ketidaklengkapan data administrasi di daerah tersebut.

Waktu antrian yang panjang juga menjadi kendala utama dalam pelayanan publik di Disdukcapil. Dalam sehari, Disdukcapil hanya dapat melayani sekitar 300 antrian, sementara jumlah masyarakat yang datang sering kali melebihi kapasitas tersebut. Hasil wawancara dengan pegawai Disdukcapil menunjukkan bahwa banyak masyarakat terpaksa harus kembali keesokan harinya untuk melanjutkan proses pengurusan mereka. Situasi ini menjadi frustrasi tersendiri bagi masyarakat, terutama bagi mereka yang telah menempuh perjalanan jauh dan mengeluarkan biaya tinggi. Antrian panjang ini bukan hanya menciptakan ketidakpuasan, tetapi juga dapat memicu perilaku korupsi seperti penggunaan jasa calo untuk mempercepat proses pelayanan.

Selain itu, kurangnya sosialisasi mengenai prosedur pengurusan dokumen kependudukan juga merupakan masalah yang signifikan. Banyak masyarakat tidak mengetahui langkah-langkah yang harus diambil atau persyaratan apa saja yang diperlukan untuk mengurus dokumen seperti KTP atau Akta Kelahiran. Hal ini menyebabkan kebingungan dan ketidakpastian, sehingga banyak orang memilih untuk tidak mengurus dokumen sama sekali. Penelitian menunjukkan bahwa kurangnya informasi ini berkontribusi terhadap rendahnya tingkat kepemilikan dokumen resmi di kalangan masyarakat. Oleh karena itu, perlu adanya upaya lebih lanjut dari pemerintah untuk meningkatkan sosialisasi melalui berbagai saluran komunikasi agar masyarakat lebih memahami pentingnya administrasi kependudukan.

Untuk mengatasi kendala-kendala tersebut, salah satu solusi yang telah diterapkan adalah pembentukan Unit Kerja Layanan (UKL) di setiap kecamatan. UKL bertujuan untuk mendekatkan layanan kepada masyarakat dan mempermudah akses terhadap dokumen kependudukan. Berdasarkan data dari Disdukcapil, keberadaan UKL telah berhasil meningkatkan jumlah dokumen kependudukan yang diterbitkan secara signifikan dalam beberapa tahun terakhir. Namun, meskipun UKL memberikan kemudahan akses, masih terdapat tantangan dalam hal sumber daya manusia dan fasilitas pendukung di masing-masing UKL. Oleh karena itu, perlu ada peningkatan kapasitas pegawai dan perbaikan fasilitas agar UKL dapat beroperasi secara optimal.

Selain itu, penggunaan teknologi informasi juga menjadi salah satu solusi potensial untuk meningkatkan aksesibilitas layanan administrasi kependudukan. Meskipun saat ini sudah ada sistem pendaftaran online, masih banyak masyarakat yang kesulitan menggunakan teknologi tersebut karena keterbatasan akses internet atau pengetahuan tentang perangkat digital. Oleh karena itu, pemerintah perlu melakukan pelatihan bagi pegawai dan sosialisasi kepada masyarakat mengenai penggunaan layanan online agar mereka dapat memanfaatkan fasilitas ini dengan baik. Investasi dalam infrastruktur teknologi informasi juga sangat penting untuk memastikan bahwa semua warga dapat mengakses layanan tanpa hambatan.

Terakhir, pentingnya komunikasi antara pemerintah dan masyarakat juga tidak bisa diabaikan dalam upaya meningkatkan pelayanan publik. Pemerintah perlu aktif melakukan dialog dengan masyarakat untuk mendengar keluhan dan masukan mereka terkait pelayanan administrasi kependudukan. Dengan adanya komunikasi dua arah ini, pemerintah dapat lebih memahami kebutuhan dan harapan masyarakat serta meresponsnya dengan kebijakan yang tepat. Melalui pendekatan partisipatif ini, diharapkan akan tercipta hubungan yang lebih baik antara pemerintah dan warganya serta meningkatkan kepercayaan publik terhadap institusi pemerintah.

Simpulan

Faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas pelayanan kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesisir Selatan, dapat disimpulkan bahwa terdapat beberapa kendala signifikan yang harus diatasi untuk meningkatkan kualitas layanan. Faktor-faktor seperti infrastruktur yang tidak memadai, sumber daya manusia yang terbatas, prosedur pelayanan yang rumit, dan kurangnya pemanfaatan teknologi informasi menjadi penyebab utama ketidakpuasan masyarakat. Selain itu, jarak tempuh yang jauh dan biaya akomodasi yang tinggi juga menghambat aksesibilitas bagi masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan. Semua faktor ini berkontribusi terhadap rendahnya tingkat kepuasan masyarakat dan dapat mengakibatkan masalah administrasi di kemudian hari. Untuk mengatasi kendala-kendala tersebut, diperlukan upaya kolaboratif antara pemerintah daerah dan masyarakat. Inisiatif seperti pembentukan Unit Kerja Layanan (UKL) di setiap kecamatan dan peningkatan sosialisasi mengenai prosedur pengurusan dokumen sangat penting untuk meningkatkan aksesibilitas dan kualitas pelayanan. Selain itu, investasi dalam infrastruktur teknologi informasi serta pelatihan bagi pegawai dan masyarakat juga menjadi langkah strategis untuk memastikan bahwa semua warga dapat dengan mudah mendapatkan layanan administrasi kependudukan yang mereka butuhkan.

Daftar Pustaka

- Anraeni, S., Hasanuddin, T., Belluano, P. L. L., & Fadhiel, M. (2020). Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Desa Pucak, Kecamatan Tompobulu, Kabupaten Maros. *Jurnal Ilmiah Ilmu Komputer Fakultas Ilmu Komputer Universitas Al Asyariah Mandar*, 6(2), 50-54.
- Dosmaria, P., Debora, T., & Maria, Y. (2022). Peningkatan Pelayanan Kependudukan Melalui Aplikasi Sikancil Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Tanjungpinang. *Journal of Comprehensive Science (JCS)*, 1(3), 365-373.
- Hakim, R. (2014). *Pelayanan Publik di Kecamatan Giri Kabupaten Banyuwangi (Studi pada Penyelenggaraan Pelayanan Kependudukan)* (Doctoral dissertation, Brawijaya University).
- Hidayat, T., & Gani, A. (2022). Model Pelayanan Sistem Kependudukan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kependudukan. *JATISI (Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi)*, 9(4), 3730-3741.
- Juffali, L. A. Al. (2019). Medication safety problems priorities in community pharmacy in Saudi Arabia: A multi-stakeholder Delphi study using the human factors framework. *BMJ Open*, 9(11). <https://doi.org/10.1136/bmjopen-2019-032419>
- Killaspy, H. (2019). Supported accommodation for people with mental health problems: The QuEST research programme with feasibility RCT. *Programme Grants for Applied Research*, 7(7). <https://doi.org/10.3310/pgfar07070>
- Losev, V. V. (2021). Technologies and services in solving the problem of creating a common digital space of scientific and educational organizations. *Journal of Physics: Conference Series*, 1889(2). <https://doi.org/10.1088/1742-6596/1889/2/022124>
- Lustig, S. (2023). The impact of school-based screening on service use in adolescents at risk for mental health problems and risk-behaviour. *European Child and Adolescent Psychiatry*, 32(9), 1745–1754. <https://doi.org/10.1007/s00787-022-01990-z>
- Mardhatillah, Y., & Novella, Y. (2022). Penggunaan Teknologi Informasi Dan Komunikasi Dalam Pelayanan Kependudukan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng. *Jurnal Konstituen*, 4(2), 114-131.
- Neto, A. R. (2024). This Is My Name: Paths, Problems And Possibilities Of The Trans Mutiran Of Minas Gerais. *Revista Direito e Sexualidade*, 5(1), 24–56. <https://doi.org/10.9771/rds.v5i1.60211>
- Pane, S. F., Awangga, R. M., Rahmadani, E. V., & Permana, S. (2019). Implementasi algoritma genetika untuk optimalisasi pelayanan kependudukan. *Jurnal Tekno Insentif*, 13(2), 36-43.
- Rukayat, Y. (2017). Kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di kecamatan pasirjambu. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi*, 11(2).
- Samorodskaya, I. V. (2021). The chronic cardiac insufficiency as a cause of death: the problems of statistical service and evaluation. *Problemy Sotsial'noi Gigieny, Zdravookhraneniia i Istorii Meditsiny*, 29(6), 1483–1489. <https://doi.org/10.32687/0869-866X-2021-29-6-1483-1489>

-
- Sari, A. P., Rahmadini, G., Charlina, H., Pradani, Z. E., & Ramadan, M. I. (2023). Analisis Masalah Kependudukan Di Indonesia. *Journal of Economic Education*, 2(1), 29-37.
- Smirnova, Z. V. (2024). Digital Platforms of Educational Services: Problems and Development Prospects. *Advances in Science, Technology and Innovation*, 285–288. https://doi.org/10.1007/978-3-031-49711-7_48
- Sumirat, I. R. (2024). The Problem Of Regulation On Using Absolute Legitimacy In Issuing Population Document. *Petita: Jurnal Kajian Ilmu Hukum Dan Syariah*, 9(2), 674–686. <https://doi.org/10.22373/petita.v9i2.465>
- Umarsyah, D., & Zulkarnaini, Z. (2021). Tipologi Inovasi Sistem Pelayanan Kependudukan Kabupaten Pasaman Barat. *Jurnal Manajemen dan Ilmu Administrasi Publik*, 3(3), 180-188.
- Yulindaningtyas, D. (2015). Kualitas Pelayanan Kependudukan Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (JISIP)*, 4(2).
- Zamroni, Z., Afifuddin, A., & Widodo, R. (2019). Kualitas Pelayanan Publik Pada Pelayanan Kependudukan Dan Catatan Sipil Di Kantor Kelurahan Dinoyo Kecamatan Lowokwaru Kota Malang (Studi Kasus Pada Kantor Kelurahan Dinoyokecamatan Lowokwaru Kota Malang). *Respon Publik*, 13(2), 75-82.
- Zhu, J. (2022). Status quo and problem analysis of cervical cancer screening program in China: Based on RE-AIM framework. *Frontiers in Public Health*, 10. <https://doi.org/10.3389/fpubh.2022.987787>