

Tinjaun Pelayanan dalam Birokrasi: Studi Kasus pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bireuen

Mawaddah Mawaddah^{1*}

¹ Dosen Prodi Administrasi Publik FISIP Universitas Almuslim, Bireuen

*email: mawaddahz51@gmail.com

<https://doi.org/10.63855/skt.v4i3.86>

Article history

Received:
December 20, 2025
Accepted:
December 26, 2025
Published:
December 28, 2025

Page:
61 – 68

Keywords;
public services,
bureaucracy,
bureaucratic reform



© 2023
Oleh authors. *SingKite Journal: Management, Business and Entrepreneurship*. Artikel ini bersifat open access yang didistribusikan di bawah syarat dan ketentuan *Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License*.

ABSTRACT: *Bureaucracy ideally functions as a public servant that ensures order, speed, and transparency. However, bureaucracy at the local level is often perceived as slow, complicated, and unprofessional, ultimately reducing public trust and hindering prosperity. This study aims to review and identify service delivery and analyze the causal factors. The study was conducted at the Population and Civil Registration Service (Disdukcapil) of Juang City, Bireuen Regency, as a case study. Using a qualitative approach, data was collected through in-depth interviews, observation, and documentation. The results revealed crucial problems including allegations of illegal levies (pungli), delays in document issuance due to a shortage of raw materials, a non-transparent queuing system, low employee ethics and friendliness, and limited infrastructure and technology. The main contributing factors are lack of leadership supervision, low employee discipline, and an unresponsive old bureaucratic culture. Therefore, it is time for bureaucratic reform, particularly improving discipline and strengthening service ethics.*

ABSTRAK: Birokrasi idealnya berfungsi sebagai pelayan publik yang menjamin ketertiban, kecepatan, dan transparansi. Namun, terkadang dijumpai birokrasi di tingkat lokal sering dianggap lambat, berbelit, dan tidak profesional, yang pada akhirnya menurunkan kepercayaan masyarakat dan menghambat kesejahteraan. Penelitian ini bertujuan untuk meninjau sekaligus mengidentifikasi realisasi pelayanan, serta mencoba menganalisis faktor penyebabnya. Yang dilakukan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (*Disdukcapil*) Kota Juang, Kabupaten Bireuen sebagai studi kasus dimasa lalu. Menggunakan pendekatan kualitatif, data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Hasilnya ditemukan masalah krusial meliputi dugaan adanya praktik pungli, keterlambatan penerbitan dokumen akibat kekurangan bahan baku, sistem antrian yang tidak transparan, rendahnya etika dan keramahan pegawai, serta keterbatasan sarana prasarana dan teknologi. Faktor penyebab utamanya adalah kurangnya pengawasan pimpinan, disiplin pegawai yang rendah, dan budaya birokrasi lama yang tidak responsif. Sehingga saatnya untuk dilakukan reformasi birokrasi, khususnya peningkatan disiplin, dan penguatan etika pelayanan.

1. Pendahuluan

Pelayanan publik yang efektif dan efisien merupakan pilar utama dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Dalam konsep ideal, birokrasi adalah sistem yang dirancang untuk melayani masyarakat secara tertib, teratur, cepat, transparan, jujur, dan profesional. Namun, di banyak daerah, kinerja birokrasi sering kali jauh dari harapan, dicirikan oleh proses yang lambat, kurangnya transparansi, dan sikap pegawai yang tidak responsif. Kondisi ini secara langsung menimbulkan dampak

negatif serius, termasuk penundaan urusan publik, menurunnya kepuasan masyarakat, dan terbukanya peluang praktik pungutan liar (pungli).

Sawir (2020) menjelaskan bahwa birokrasi dapat diartikan sebagai wujud dari aparat pemerintah yang melaksanakan kebijakan negara melalui serangkaian langkah atau biro, di mana masing-masing memiliki peran dalam menentukan suatu tahap kebijakan yang sesuai dengan kondisi dan situasi dari permasalahan yang dihadapi.

Masalah rendahnya pelayanan birokrasi untuk publik, sering dijumpai pada kantor-kantor (dinas) pemerintah daerah, khususnya dinas pelayanan publik. Juga pada pelayanan Kesehatan di puskesmas ataupun rumah sakit. Hal ini, dibuktikan kerap adanya laporan keluhan masyarakat pengguna pelayanan.

Adanya, isu menuai masalah karena adanya keluhan dan protes masyarakat pada pemerintah kabupaten Bireuen, misalnya, memicu persoalan penting untuk ditindaklanjuti. Secara akademik juga tergelitik untuk menganalisisnya dari aspek faktor sebab dan penyebab rendahnya tingkat pelayanan birokrasi pada masyarakat, malah ada dugaan disengaja dan berbau pungli. Persoalan ini secara spesifik, diidentifikasi antara lain dengan beberapa indikator umum, berupa proses pelayanan yang panjang dan kedisiplinan pegawai yang rendah yang diduga terjadi kelahan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bireuen.

Sebagai pusat pelayanan publik yang vital, *Disdukcapil* yang ada di Kota Juang Kabupaten Bireuen, menjadi fokus utama keluhan masyarakat, di waktu lampau – sebelum mereka melakukan reformasi pelayanan, dengan kerja berbasis kinerja dan dukungan teknologi informasi. Dinas ini merupakan perangkat daerah yang menjalankan urusan pemerintahan di bidang administrasi kependudukan sesuai Peraturan Bupati Bireuen Nomor 3 Tahun 2019. Sebagai instansi teknis, *Disdukcapil* memiliki tanggung jawab membantu Bupati dalam penyelenggaraan kebijakan kependudukan dan pencatatan sipil serta melaksanakan beberapa fungsi utama. Fungsi tersebut meliputi perumusan kebijakan teknis dan memberikan pelayanan publik, yang mencakup penerbitan Kartu Keluarga, KTP, Nomor Induk Kependudukan, akta kelahiran, akta perkawinan, akta kematian, akta perceraian, serta pengelolaan data kependudukan.

Di era teknologi informasi dan transparansi saat ini, diharapkan perlu reformasi pelayanan, sehingga tidak terjadi hal-hal yang tidak wajar dan menjadikan pengguna pelayanan menilai jelek pada dinas pelayanan publik tersebut, atau memiliki citra buruk dimata masyarakat. Apakah kasus keterlambatan kerja dalam proses dan penerbitan e-KTP dan KK, sistem antrian yang tidak tertib, kurangnya etika pelayanan pegawai, pelayanan yang fasif dan tidak peduli dari sikap pegawai, serta minimnya informasi dan fasilitas ruang tunggu. Apalagi, adanya kabar burung, masih adanya praktek pungutan liar (pungli) yang mengindikasikan adanya praktik koruptif dalam layanan dasar.

Karena masalah pelayanan publik di Kabupaten Bireuen, menjadi salah satu fokus Bupati saat ini, dan untuk memotivasinya selalu diperlombakan agar menjadi spirit besar dalam menjalankan pelayanan yang terbaik. Kita ketahui, penduduk yang terus bertambah, diproyeksikan sekitar 462,84 ribu jiwa pada tahun 2024, memiliki struktur demografi yang signifikan, di mana 61,87% penduduk berada dalam kelompok usia produktif. Namun, komposisi sumber daya manusia (SDM) menunjukkan tantangan struktural, ditandai dengan 22,03% penduduk yang berada dalam kategori "tidak/belum sekolah" dan hanya sekitar 7,46% yang mencapai pendidikan tinggi (S1 ke atas).

Secara ekonomi, meskipun Indeks Gini Bireuen cenderung rendah (0,258 di 2023), mengindikasikan distribusi pendapatan yang relatif merata, isu kemiskinan ekstrem tetap menjadi fokus dalam Rencana Pembangunan Kabupaten (RKPK). Kondisi sosio-ekonomi dan pendidikan ini secara fundamental memengaruhi kapasitas masyarakat dalam mengakses dan mengadopsi inovasi layanan publik.

Pelayanan publik merupakan upaya yang dilakukan dengan sengaja oleh pihak pemerintah untuk memberikan barang dan/atau jasa kepada masyarakat, bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat (Riani, 2021) dan memberikan layanan atau memenuhi kebutuhan individu, masyarakat, atau organisasi lain yang memiliki kepentingan terhadap organisasi tersebut. Ini harus sesuai dengan prinsip dasar dan prosedur yang telah ditetapkan, dengan tujuan agar penerima layanan merasa puas (Hardiansyah, 2018).

Sadar akan masih buruknya pelayanan di *Disdukcapil* ini, memotivasi pejabatnya untuk segera merespon. Hasilnya, pada tahun 2025 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (*Disdukcapil*) Kabupaten Bireuen meraih Juara Favorit Inovasi Pelayanan Publik dalam ajang Lomba Inovasi Daerah Tahun 2025. Penghargaan tersebut diraih melalui inovasi Lako Duk Saja (Layanan Konsultasi Administrasi

Kependudukan Siap Jadi) sebagaimana diberitakan dalam laman **Serambinews.Com, Bireuen** (19/12/2025).

Lomba inovasi daerah ini diselenggarakan oleh Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (Bappeda) Kabupaten Bireuen melalui tahapan penjurangan aplikasi *Innovative Government Award* (IGA) oleh Badan Strategi Kebijakan Dalam Negeri Kementerian Dalam Negeri.

Layanan dasar di sektor administrasi kependudukan (Adminduk), khususnya melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Bireuen, telah mengimplementasikan sejumlah inovasi berbasis birokrasi dan teknologi. Inisiatif tersebut mencakup pelayanan jemput bola untuk menjangkau wilayah terpencil, serta adopsi teknologi Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) untuk pencetakan dokumen kependudukan secara mandiri.

Buruknya pelayanan di masa lampau, yang peneliti dapatkan dari observasi lapangan dan kajian akademis mengidentifikasi adanya ketidakselarasan antara inisiatif birokrasi dengan realitas pengalaman publik. Seperti hal yang mencakup dengan (1) Inefisiensi Operasional Layanan Manual, dibuktikan dari laporan sidak pimpinan daerah menunjukkan adanya keluhan masyarakat mengenai antrian panjang dan waktu tunggu yang berlebihan, mencerminkan adanya hambatan pada sistem antrian dan manajemen alur layanan di kantor pusat. (2) Rendahnya Literasi Digital Masyarakat, hal ini menunjukkan bahwa adopsi mesin ADM belum maksimal karena rendahnya pemahaman dan literasi teknologi di kalangan masyarakat. (3) Variabilitas Kualitas Pelayanan: Disdukcapil mungkin memperoleh penilaian kepatuhan layanan publik yang baik secara formal (misalnya predikat "sangat baik" pada PEKPPP 2024), masih terdapat jurang antara penilaian formal dan realitas pengalaman pengguna.

Strategi birokrasi dalam transformasi digital, meskipun diadopsi, dinilai belum optimal dalam pemberdayaan masyarakat. Hambatan yang muncul bukan semata-mata teknologis, melainkan terkait dengan "kerumitan" sistem, isu adaptasi, dan kurangnya sosialisasi yang kompatibel dengan konteks lokal. Oleh karena itu, rekomendasi strategis berfokus pada penguatan edukasi dan kolaborasi. Disdukcapil disarankan untuk menyelenggarakan program literasi digital rutin (misalnya bimtek atau workshop di tingkat kecamatan) untuk meningkatkan kepercayaan diri masyarakat dalam menggunakan ADM.

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi, tuntutan terhadap pelayanan yang berbasis digital semakin meningkat. Perubahan atas pelayanan konvensional ke arah digital merupakan solusi moderat yang sejatinyaharus selalu diupayakan oleh pemerintah Indonesia baik dari tingkatan pusat sampai dengan tingkatan Pemerintahan terkecil seperti Desa (Munawaroh & Rijai, 2025).

Selain itu, evaluasi sistem antrian (mempertimbangkan booking online atau antrian digital) dan pengembangan mekanisme monitoring serta umpan balik berkelanjutan adalah imperatif untuk meningkatkan efisiensi operasional dan menyalurkan kualitas layanan dengan aspirasi masyarakat. Kolaborasi dengan pemangku kepentingan lokal, termasuk perangkat desa, juga krusial untuk memastikan inovasi layanan dapat diakses dan dipahami oleh seluruh lapisan masyarakat.

Dari fenomena lalu, lalu peneliti tertarik apa perubahan yang dilakukan khususnya dalam pelayanan dalam birokrasi dengan mengidentifikasi secara mendalam kendala yang masih rendah pelayanannya, serta menganalisis faktor-faktor penyebabnya, sehingga adanya ide dan niatan untuk reformasi birokrasi di kantor dinas bersangkutan secara khusus dan pemerintah daerah secara umum.

Mengenai kualitas pelayanan publik dapat diukur melalui lima dimensi utama, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* (Zeithaml, dkk, 1990 dalam Hardiyansyah, 2018). *Tangibles* menyangkut aspek fisik pelayanan yang bisa dilihat secara langsung. *Reliability* (Keandalan), berkaitan dengan konsistensi dan akurasi dalam memberikan layanan. Sedangkan *responsiveness* (Ketanggapan), berkaitan dengan kecepatan petugas dalam menjawab permintaan dan keluhan pelanggan. Dan *Assurance*, aspek yang fokus pada jaminan hukum, waktu, dan biaya yang diberikan oleh petugas. Jaminan ini menciptakan perasaan aman dan tingkat kepercayaan bagi masyarakat terhadap pelayanan publik, serta *Empathy* (Empati), berhubungan dengan kemampuan petugas untuk memahami dan menghargai pelanggan secara individu. Ini tercermin dari sikap yang ramah, sopan, tidak diskriminatif, serta mengutamakan kepentingan masyarakat dalam pelayanan.

2. Metode Penelitian

Metode dan Variabel Penelitian

Menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus (*case study*). Pendekatan kualitatif, muncul sebagai reaksi terhadap metode penelitian kuantitatif yang jauh lebih dulu ada dan dianggap bersifat mekanistik, tidak mampu membongkar masalah secara mendalam, kurang menempatkan manusia sebagai makhluk berkesadaran dan intensional dalam bertindak, memandang segala persoalan kehidupan dalam hubungan kausalitas dan saling terkait, bertumpu hanya pada realitas yang tampak (empirik) dan tidak melihat sesuatu di balik yang tampak (Marwan, dkk., 2023).

Metode ini dipilih karena memungkinkan peneliti untuk melakukan eksplorasi mendalam terhadap fenomena kontemporer dalam konteks kehidupan nyata, yaitu pelayanan publik di tingkat lokal. Lokasi utama penelitian adalah Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (*Disdukcapil*) Kota Juang, Kabupaten Bireuen.

Teknik pengumpulan data pada prinsipnya dapat dibagi menjadi ke dalam 5 (lima) metode atau teknik, yaitu dengan teknik wawancara, observasi, kuesioner, dokumentasi dan triangulasi atau penggabungan (Marwan, et al., 2025). Maka data bersumber dari data primer, yang diperoleh melalui wawancara mendalam dengan tiga kelompok subjek: Masyarakat/Pengguna Layanan (yang mengalami langsung proses pelayanan), Pegawai Pelaksana/Staf Teknis di *Disdukcapil*, dan Pimpinan/Kepala Dinas yang bertanggung jawab atas pengawasan.

Juga dikuatkan dengan data sekunder, yang diperoleh dari dokumen-dokumen resmi instansi, meliputi Standar Operasional Prosedur (SOP) layanan, data pencapaian kinerja, dokumen anggaran terkait sarana prasarana, serta pemberitaan media massa dan laporan organisasi masyarakat sipil (SAPA) terkait dugaan pungli dan keterlambatan layanan.

Variabel yang akan dianalisis, yakni bentuk (*Output*) layanan, dari aspek kecepatan proses (keterlambatan dokumen, termasuk akibat kekurangan material), Transparansi (sistem antrean dan informasi), Keramahan/Etika Pegawai, dan Praktik Pungli/Korupsi. Dan Faktor Penyebab (*Input* dan Proses), terkait Sumber Daya Manusia (disiplin, etika), Pengawasan Pimpinan, dan Dukungan Teknologi/Sarana Prasarana (termasuk manajemen logistik blangko/tinta).

Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan menggunakan teknik analisis kualitatif model interaktif (*Miles dan Huberman*), yang terdiri dari tiga tahapan utama: Reduksi Data (memilah data relevan dari wawancara dan dokumen), Penyajian Data (menampilkan data dalam bentuk matriks atau narasi untuk memudahkan pemahaman), dan Penarikan Kesimpulan/Verifikasi (menarik kesimpulan berdasarkan triangulasi data primer dan sekunder).

3. Hasil dan Pembahasan

a. Hasil Penelitian

Berdasarkan data awal dan informasi yang diperoleh melalui hasil wawancara dengan para partisipan, mengemukakan bahwa permasalahan pelayanan yang partisipan alami, sebelum reformasi pelayanan di dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten Bireuen ini, antara lain;

- (1) Antrian yang panjang dan tidak adanya kejelasan di saat proses pembuatan berkas sehingga ada berkas yang kurang Ketika partisipan mengajukan berkas untuk proses pembuatan e-KTP serupa dengan pengalaman yang dialami peneliti pada tahun 2024 lalu.
- (2) Pola keluhan yang muncul, seperti prosedur yang berbelit, keterlambatan penyelesaian layanan, serta kurangnya kejelasan informasi, menunjukkan bahwa permasalahan tersebut bersifat berulang dan belum mengalami perbaikan yang signifikan hingga saat ini.

Ditemukan beberapa masalah dan informasi pelayanan yang sangat spesifik dan krusial di *Disdukcapil* Kabupaten Bireuen ini, yakni:

Tabel 1. Data Masalah Pelayanan sebelum Reformasi (2024)

Bentuk Masalah Pelayanan sebelum Reformasi (2024)	Indikator Spesifik	Faktor Penyebab yang Diduga
Kecepatan & Keandalan Rendah	Proses e-KTP/KK lambat (berbulan-bulan), Data lapangan ditemukan lebih 2.000 e-KTP belum di selesai di cetak (dengan alasan bahan habis, data 2024).	Gangguan sistem/alat, Kehabisan tinta <i>reborn</i> dan film (masalah logistik), Sarana cetak/jaringan tidak memadai.
Transparansi & Keadilan Buruk	Sistem antrean tidak tertib, Praktik "Orang Dalam"/calo, Informasi syarat dokumen tidak jelas.	Kurangnya sistem antrean digital, Rendahnya pengawasan pimpinan.
Keramahan & Profesionalitas Rendah	Pegawai sibuk dengan HP, Jawaban dingin/tidak membantu, Kurangnya empati.	Kurangnya disiplin dan tanggung jawab pegawai, Minimnya pelatihan etika pelayanan.
Sarana & Fasilitas Minim	Ruang tunggu tidak nyaman (panas, minim kursi), Warga hanya diberikan surat keterangan sementara saat KTP tidak tercetak.	Fasilitas belum diperbarui, Manajemen logistik (tinta/film) yang tidak antisipatif.

Hasil wawancara mendalam dan observasi dengan partisipan mengemukakan bahwa saat mengurus administrasi kependudukan, ditemukan beberapa kendala yang menimbulkan ketidaknyamanan dan kekecewaan. Pelayanan yang diberikan belum sepenuhnya memenuhi standar pelayanan publik, terutama terkait ketertiban dan kepatuhan terhadap prosedur yang berlaku. Ketidaktertiban terlihat pada sistem nomor antrean yang tidak berjalan sesuai aturan, di mana pemanggilan antrean sering kali tidak sesuai dengan jenis layanan yang diajukan.

Selain itu, interaksi antara pegawai dengan masyarakat pada bagian pembuatan e-KTP juga dinilai kurang ramah dan kurang profesional, sehingga menimbulkan kesan bahwa proses pelayanan masih bergantung pada kehendak individu petugas.

Temuan pengalaman ini menunjukkan bahwa masih terdapat aspek pelayanan yang perlu ditingkatkan, terutama pada aspek ketertiban prosedur, sikap pelayanan, dan profesionalitas aparatur dalam memberikan layanan administrasi kependudukan, serta peneliti artikel ini juga memiliki pengalaman buruknya pelayanan birokrasi di *disdukcapil* kota juang terutama dibagian tidak adanya kejelasan disaat pengambilan e-KTP.

Temuan awal ini mengonfirmasi adanya kesenjangan signifikan antara harapan masyarakat (pelayanan yang cepat, adil, dan ramah) dengan realitas pelayanan yang diterima. Masalahnya berakar ganda: masalah etika/integritas SDM (pungli dan disiplin) dan masalah manajerial/logistik (kekurangan bahan baku cetak).

Lalu, adanya desakan dari organisasi masyarakat sipil (SAPA) agar Bupati menindak tegas pungli menunjukkan bahwa masalah ini merupakan perhatian publik yang serius.



Gambar 1. Foto Antrian Disdukcapil Kab. Bireuen (2024)

2. Pembahasan

Untuk memperbaiki kualitas pelayanan di Disdukcapil di kabupaten Bireuen dan secara umum di birokrasi pada pemerintahan Bireuen, direkomendasikan beberapa langkah strategis:

a). Reformasi Digital dan Manajemen Logistik:

- 1). Sistem Antrean Digital: Menerapkan sistem antrean *online* yang transparan untuk pendaftaran dokumen guna meminimalkan interaksi subjektif (praktik "orang dalam").
- 2). Manajemen Logistik yang Andal: Menyusun perencanaan dan pengadaan bahan baku cetak (blangko, tinta, film) dengan prinsip antisipatif, memastikan stok tidak pernah habis agar proses cetak 2.000 e-KTP dan seterusnya dapat berjalan lancar.

Hasil observasi menunjukkan bahwa antrean pelayanan masih dilakukan secara manual sehingga memunculkan peluang subjektivitas, permainan nomor antrean, serta memberi ruang bagi praktik "orang dalam". Selain itu, manajemen logistik seperti blangko e-KTP, tinta, dan film cetak sering kali mengalami kekosongan, menyebabkan keterlambatan dalam pencetakan ribuan e-KTP.

Reformasi digital merupakan strategi penting untuk membangun pelayanan yang efektif dan bebas penyimpangan. Penerapan sistem antrean digital yang transparan akan mengurangi interaksi langsung yang selama ini menjadi celah bagi perlakuan tidak adil. Dengan sistem ini, masyarakat dapat mendaftar secara online dan mengetahui perkiraan waktu layanan. Di samping itu, manajemen logistik yang antisipatif diperlukan untuk memastikan bahan baku pelayanan selalu tersedia. Disdukcapil harus memiliki perencanaan kebutuhan logistik jangka pendek dan jangka panjang, serta mekanisme pengadaan yang tidak terlambat. Hal ini penting untuk menjamin kelancaran proses pencetakan dokumen, termasuk target pencetakan 2.000 e-KTP dan seterusnya. Reformasi ini menunjukkan bahwa pelayanan publik tidak cukup hanya bersih, tetapi juga harus efisien dan responsif.

b). Peningkatan Disiplin dan Etika Pegawai:

- 1). Penguatan kode etik, pelatihan rutin (*training*) yang berfokus pada keramahan dan empati (*empathy*), serta pengawasan langsung pimpinan di area pelayanan.
- 2). Penerapan sistem *reward* dan *punishment* yang jelas dan konsisten.

Data wawancara dan observasi memperlihatkan bahwa sebagian pegawai masih menunjukkan sikap kurang ramah, kurang komunikatif, dan tidak konsisten terhadap SOP pelayanan. Sebagian masyarakat juga mengeluhkan pegawai yang tidak disiplin waktu, sehingga berdampak pada lambatnya proses layanan. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, aspek sumber daya manusia harus diperkuat melalui kode etik yang jelas, pelatihan rutin (*training*) mengenai pelayanan prima, komunikasi efektif, dan empati kepada pengguna layanan.

Selain itu, pengawasan langsung dari pimpinan diperlukan untuk memastikan pelaksanaan SOP berjalan sesuai ketentuan. Penerapan *reward* and *punishment* yang tegas akan membentuk kultur kerja yang profesional. Pegawai yang berprestasi perlu diberikan penghargaan, sementara pelanggaran terhadap SOP harus diberi sanksi konsisten. Langkah ini selaras dengan pendekatan manajemen kinerja modern yang mengedepankan kedisiplinan, akuntabilitas, dan profesionalisme.

c). Optimalisasi Fasilitas dan Informasi

Pembaruan sarana prasarana vital (alat cetak, jaringan, fasilitas ruang tunggu) dan pemasangan papan informasi yang detail dan mudah diakses mengenai syarat, prosedur, dan durasi waktu resmi pelayanan. Temuan lapangan mengungkapkan bahwa beberapa sarana pelayanan, seperti alat cetak dan jaringan, belum optimal. Ruang tunggu masyarakat terbatas dan belum sepenuhnya nyaman. Di sisi lain, informasi mengenai persyaratan, prosedur, serta estimasi waktu penyelesaian layanan masih kurang lengkap dan belum disampaikan secara jelas di lokasi pelayanan.

Untuk meningkatkan kenyamanan dan efektivitas layanan, pemerintah perlu melakukan pembaruan sarana-prasarana, terutama perangkat pelayanan digital, alat cetak e-KTP, jaringan internet, serta fasilitas ruang tunggu. Infrastruktur yang memadai akan mempercepat proses layanan, mengurangi antrean panjang, dan meningkatkan rasa puas masyarakat. Selanjutnya, pemasangan papan informasi yang detail, jelas, dan mudah diakses sangat penting untuk mengurangi kesalahpahaman dan meningkatkan transparansi.

Informasi yang lengkap mengenai syarat, tahapan, biaya, serta lama proses layanan membuat masyarakat tidak lagi bergantung pada pihak ketiga (calo) dan mendorong proses pelayanan yang lebih mandiri.

d). Pemberantasan dugaan Pungli dan Penguatan Integritas:

Jika dugaan pungli terbukti, perlu diambil Tindakan;

- 1). Penindakan Hukum: Bupati Bireuen harus segera menindak tegas pelaku pungli dan calo, sesuai desakan SAPA.
- 2). Sistem Non-Tunai: Menerapkan sistem pembayaran non-tunai (*cashless*) atau tanpa biaya sama sekali untuk semua layanan kependudukan untuk menghilangkan peluang interaksi uang tunai.

Hasil temuan lapangan menunjukkan adanya masyarakat yang terkena praktik pungutan liar (pungli), percaloan, dan ketergantungan pada “orang dalam” masih terjadi dalam proses pelayanan administrasi kependudukan di Disdukcapil Kota Juang. Kondisi ini menyebabkan ketidakadilan akses layanan, waktu tunggu yang panjang, serta menurunnya kepercayaan publik terhadap aparat pemerintah. Selain itu, belum adanya mekanisme pengawasan terpadu menjadi faktor yang memperbesar ruang terjadinya transaksi non-prosedural.

Maka, jika kondisi terjadi perlu Tindakan tegas, perlu dilakukan melalui penindakan hukum, baik oknum pegawai maupun pihak eksternal,

Penguatan integritas dapat diwujudkan melalui penerapan sistem layanan non-tunai (*cashless*) atau bahkan tanpa biaya untuk seluruh jenis layanan. Dengan demikian, interaksi uang tunai yang selama ini menjadi celah pungli dapat dihilangkan. Praktik transparansi ini sejalan dengan prinsip *good governance* yang menekankan akuntabilitas, integritas, dan pelayanan yang bebas korupsi.

4. Simpulan

Adanya keluhan dan desakan agar dilakukan reformasi pelayanan dalam birokrasi, dalam tubuh pimpinan dan pegawai dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bireuen, karena dirasakan birokrasi yang tidak sesuai aturan, berdampak langsung pada pelayanan publik di Kabupaten Bireuen.

Seperti yang disoroti pada Disdukcapil Bireuen, dan peneliti ambil sebagai studi kasus utama yang menunjukkan ketidakmampuan instansi dalam memenuhi standar layanan dasar, di masa lalu. Sehingga memberi image jelek semua sistem pelayanan publik di kantor pemerintahan Bireuen.

Maka reformasi pelayanan, segera perlu dilakukan agar masalah rendahnya integritas pegawai yang ditandai dengan dugaan pungli, masalah logistik persediaan bahan baku cetak (tinta/film) yang kronis, disiplin pegawai yang rendah, dan lemahnya pengawasan pimpinan mendapat perhatian dan direformasi secara baik, yang akan berujung pada kepuasan masyarakat mendapatkan hak administrasi kependudukannya.

Dengan program pemerintah daerah yakni lomba Inovasi Pelayanan Publik dalam ajang Lomba Inovasi Daerah Tahun 2025, yang dilakukan Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (Bappeda) Kabupaten Bireuen melalui tahapan penjurian aplikasi *Innovative Government Award* (IGA) oleh Badan Strategi Kebijakan Dalam Negeri Kementerian Dalam Negeri, sebagai salah satu niat untuk membuka transparansi dan menciptakan *good governance* yang menekankan akuntabilitas, integritas, dan pelayanan yang prima dan bebas korupsi.

Oleh karena itu juga, rlemen keberhasilan pelayanan berbasis kinerja diperlukan dukungan (*support*). Dukungan datang dari pejabat setempat (*political will*) dan kebijakan oleh instansi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil tersebut. Apalagi berkaitan tentang perubahan inovasi pada pelayanan publik berbasis online, tentunya dibutuhkan unsur *political will* pejabat setempat. Mustahil bila *e-Government* berjalan dengan mulus jika pemerintah tidak memberikan dukungan. Dukungan dapat berupa kebijakan maupun pemberian materi untuk menunjang fasilitas *e-Government* (Nurjanna, & Ivanna, 2025).

Daftar Pustaka

Hardiyansyah, H. (2018). Kualitas pelayanan publik: Konsep, dimensi, indikator dan implementasinya. Gava Media.

- Marwan, Afkar, Alfi Syahrin, Sari Rizki, Rudy Juli Saputra, Win Konadi (2025). *Statistika Untuk Penelitian Pendidikan di Lengkapi dengan Aplikasi SPSS dan E-Views*, Banda Aceh: Penerbit Bandar Publishing
- Marwan, Win Konadi, Alfi Syahrin, Kamaruddin, Rahmat (2023). *Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed Method dilengkapi analisis data dengan SPSS*, Banda Aceh: Bandar Publishing. ISBN: 978-623-449-205-7
- Nunung Munawaroh, Isnandi Abdul Rozak Riaji (2025). Upaya Meningkatkan Pelayanan Publik Melalui Transformasi Pelayanan Berbasis Digital Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Bandung, *JISIPOL | Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 9(2). <https://ejournal.unibba.ac.id/index.php/jisipol/article/view/1653>
- Nurjanna, & Ivanna, J. (2025). Implementasi e-Government dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Pematangsiantar. *Jurnal Pendidikan Kewarganegaraan*, 9(1), 293–298. <https://doi.org/10.31571/jpkn.v9i1.8126>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Pemerintah Kabupaten Bireuen. (2020). Peraturan Bupati Bireuen Nomor 99 Tahun 2020 tentang Road Map Reformasi Birokrasi Pemerintah Kabupaten Bireuen Tahun 2020-2024.
- Riani, N. K. (2021). Strategi peningkatan pelayanan publik. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(11), 2443-2452.
- Sawir, M. (2020). Birokrasi Pelayanan Publik Konsep, Teori dan Aplikasi.
- Syahniar, & Konadi, W. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sarana Prasarana, dan Perilaku Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Ekonomika: Universitas Almuslim Bireuen - Aceh*, 2(3), 32–45.