

## Pembangunan Zona Integritas sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

Bety Dwi Kusumawati, Eka Askafi

Magister Manajemen, Pascasarjana, Universitas Islam Kadiri.

Email: beth\_arsitek@yahoo.com

### Abstract

*The reform of the bureaucracy is an effort of absolute and fundamental reform for the system of governance related to various institutional, organizational, executive, and human resources aspects in order to establish a clean, accountable, and capable governance so that it can provide public services accurately, quickly, professionally, and, of course, clean from the practice of the CCN. As one of the steps to gain public confidence, the government has tried to implement the Integrity Zone as a step towards an area free from corruption. This qualitative research aims to examine the implementation of the Integration Zone in the Population and Civil Registration Service of the City of Blitar, the obstacles encountered in public service, as well as possible efforts to improve the quality of public service. The findings show that the Integrity Zone has been implemented well since 2017 and provides increased access to key performance indicators, although some improvements in the service are required so that the agency can become the predecessor of a corruption-free territory that has never been achieved.*

**Keywords:** *Zona integritas, reformasi birokrasi, kualitas pelayanan publik.*

### Latar Belakang Teoritis

Masyarakat selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari para birokrat meskipun tuntutan tersebut tidak selalu memenuhi harapan. Hal ini disebabkan oleh fakta Pelayanan publik yang berjalan masih rumit, membutuhkan waktu yang panjang, memakan biaya mahal, dan tidak stabil dalam layanan. Keadaan demikian muncul karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang “melayani”, bukan dilayani. Melihat permasalahan pelayanan publik di Indonesia, dapat dipahami bahwa permasalahan utama pelayanan publik saat ini adalah diperlukannya peningkatan kualitas Pelayanan Publik itu sendiri.

Kualitas pelayanan publik adalah interaksi yang meliputi aspek layanan, sumber daya manusia selaku pemberi layanan, pelanggan maupun upaya terkait dengan sistem layanan secara menyeluruh (Albrecht & Zemke, 1990). Pelayanan publik semestinya menjadi tujuan utama diselenggarakannya administrasi publik. Pada praktiknya di Indonesia, Mahsyar (2011) mengatakan bahwa penyelenggaraan layanan publik di negeri ini menjadi isu kebijakan upayas karena pembaharuan dan perbaikan kualitas layanan publik cenderung mengalami stagnasi dan sebatas *lips service* padahal sebenarnya Pelayanan Publik ini mencakup seluruh sendi-sendi kebutuhan masyarakat dalam bidang ekonomi, politik, sosial, budaya, dan lain sebagainya.

Pelayanan publik mempunyai hubungan erat bertujuan sebagai sumber rasa aman terhadap hubungan masyarakat dengan penyedia layanan yang memiliki peranan penting dalam mencapai tata kelola pemerintahan yang baik dan lebih baik (Wibowo & Kertati, 2022). Birokrasi Indonesia dipandang negatif oleh masyarakat karena tindakan para pejabat tidak sesuai dengan apa yang seharusnya mereka lakukan. Indonesia sudah melakukan reformasi birokrasi, namun sejauh ini belum ada perubahan. Tujuan reformasi birokrasi adalah memperkuat kapasitas dan akuntabilitas organisasi, mewujudkan pemerintahan yang bersih dan bebas korupsi, serta meningkatkan pelayanan publik (Wilujeng & Pramudyastuti, 2020).

### Pelayanan Publik

Pelayanan menurut Rusli (2004), selaras dengan *life cycle theory* bahwasanya sejak awal kehidupan manusia (lahir, bayi) membutuhkan pelayanan psangat tinggi, namun seiring pertumbuhan fisik dan psikologisnya maka pelayanan yang dibutuhkan semakin berkurang. Masyarakat secara mendasar butuh mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas dari penyedia birokrasi, meski dalam kenyataannya secara empiris sering tidak sesuai dimana layanan cenderung mahal, lamban, berbelit dan tidak ada kepastian (Bisri & Amoro, 2019). Hal ini terjadi karena

masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang melayani, bukan dilayani (Mahsyar, 2011).

Pelayanan publik menurut Pasal 4 UUD 1945 adalah aspek pelayanan pokok aparatur negara, yaitu perlindungan segenap bangsa Indonesia dan seluruh rakyat Indonesia dan seluruh rakyat Indonesia, peningkatan kesejahteraan umum, pembentukan kehidupan nasional dan penyelenggaraannya, serta membangun ketertiban dunia berdasarkan kemerdekaan abadi, perdamaian, dan keadilan sosial (Dwiyanto, 2018). Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian pelayanan yang bermanfaat bagi suatu organisasi (untuk memenuhi kebutuhan masyarakat) menurut aturan dan prosedur dasar yang telah ditetapkan (Erlianti, 2019).

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), pelayanan publik dapat dimaknai dengan cara, perbuatan atau proses untuk melayani orang banyak (umum) atau masyarakat. Pelayanan publik merupakan fokus studi dalam disiplin ilmu administrasi publik di Indonesia yang masih membutuhkan perhatian serta solusi komprehensif (Lestari & Santoso, 2022). Pemberian layanan merujuk pada jangkauan layanan yang disediakan oleh sektor-sektor terdaftar untuk memenuhi maupun hingga melampaui harapan penerima manfaat yaitu masyarakat pada umumnya (Shittu, 2020). UUD Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009 menyebutkan bahwa pelayanan publik mempunyai hubungan erat bertujuan sebagai sumber rasa aman terhadap hubungan masyarakat dengan penyedia layanan yang memiliki peranan penting dalam mencapai tata kelola pemerintahan yang baik dan lebih baik (Wibowo & Kertati, 2022). Hal ini konsisten dengan semangat reformasi yang meningkatkan dinamika perubahan dalam perdebatan demokratisasi dan tuntutan transparansi yang berkembang pesat dan terus berkembang (Winarno & Retnowati, 2019).

Pelayanan publik merupakan produk pelayanan publik yang diterima oleh masyarakat, pengguna, dan masyarakat secara keseluruhan. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh pejabat publik untuk memenuhi kebutuhan penggunanya. Sasaran

penggunanya adalah warga negara negara yang membutuhkan pelayanan publik seperti pembuatan KTP, IMB, akta kelahiran, sertifikat tanah, dll (Abbas & Sadat, 2020). Kinerja sektor publik tidak terlepas dari penetapan standar pelayanan publik. Manajemen sektor publik tidak dapat dianggap lengkap kecuali standar pelayanan publik ditetapkan sebagai acuan manajemen. Standar pelayanan publik merupakan standar kinerja minimal yang harus dipenuhi oleh instansi pemerintah pada organisasi sektor publik (Nugraha, 2018). Upaya pemenuhan layanan tersebut perlu ditetapkan standar pelayanan publik sehingga setiap unit pelayanan harus menetapkan standar pelayanan minimum (SPM) (Widanti, 2022).

### **Zona Integritas menuju Kawasan Bebas dari Korupsi**

Peraturan Menteri Lembaga Negara dan Reformasi Birokrasi dan Penguatan Nomor 52 Tahun 2014 menyebutkan tentang Pedoman Pengembangan Kawasan Terpadu Bebas Korupsi, Bersih, dan Birokrasi di Lingkungan Instansi Pemerintah menjelaskan bahwa pengertian Zona Integritas adalah penunjukan instansi pemerintah yang pimpinan dan jajarannya mempunyai komitmen terhadap terciptanya Kawasan Bebas Dari Korupsi (WBK) / Wilayah Birokrasi Bersih dan Pelayanan Publik (WBBM) melalui reformasi birokrasi, khususnya yang berkaitan dengan pencegahan korupsi dan meningkatkan kualitas pelayanan publik (Hapsari, *et al.*, 2019).

Konsep Zona Integritas ini dikembangkan dari konsep "*Island of integrity*" yaitu prinsip yang sering dipakai oleh *non-government organization* maupun pemerintah itu sendiri dalam mengisyaratkan semangat pencegahan dan pemberantasan praktik korupsi (Rustiono, 2015). Pada kenyataannya, pembangunan dan implementasi Zona Integritas ini masih sebatas wacana di sebagian instansi pemerintah, terbukti dengan kenaikan pesat jumlah pengusul unit kerja lembaga pemerintah menuju Wilayah bebas dari korupsi tidak dimbangi dengan peningkatan jumlah unit kerja yang berhasil meraih predikat Wilayah bebas dari Korupsi (WBK) (Hapsari, *et al.* 2019).

Zona Integritas (ZI) merupakan sebutan yang diberikan kepada pimpinan dan pegawai instansi pemerintah yang berkomitmen melaksanakan WBK/WBBM melalui reformasi birokrasi, khususnya yang berkaitan dengan pencegahan korupsi dan peningkatan kualitas pelayanan publik. Domain Anti Korupsi (WBK) merupakan sebutan yang diberikan kepada satuan kerja yang memenuhi sebagian besar manajemen perubahan, penetapan tata kelola, penetapan sistem manajemen sumber daya manusia, peningkatan pengawasan, dan peningkatan akuntabilitas kinerja. Penerapan Zona Integritas bertujuan untuk mengantisipasi, mengurangi dan menghapuskan praktik korupsi di seluruh instansi sejak pusat hingga daerah (Wilujeng & Pramudyastuti, 2020).

Tahap pembangunan Zona Integritas dimulai dengan pemberitahuan rancangan Zona Integritas kemudian tahap mekanisme pembangunan Zona Integritas menuju WBK/WBBM. Pembangunan Zona Integritas berfokus pada isu-isu spesifik seperti penerapan program manajemen perubahan, membangun tata kelola, membangun manajemen sumber daya manusia, memperkuat pengawasan, memperkuat akuntabilitas kinerja, dan meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Proses pemilihan satuan kerja yang berpotensi menjadi zona konsistensi dilakukan melalui pembentukan kelompok kerja/tim pimpinan instansi untuk mengidentifikasi satuan kerja yang berpotensi menjadi satuan kerja yang berhasil meraih predikat WBK/WBBM. Setelah melakukan identifikasi, kelompok kerja/tim mengusulkan kepada sekretaris satuan kerja yang akan ditetapkan sebagai calon satuan kerja yang diberi judul 'Zona Integritas menuju WBK/WBBM'.

Penilaian independen kemudian dilakukan oleh Tim Penilai Internal (TPI), kemudian setelah dievaluasi, TPI akan melaporkan sektor ini kepada Bagian Pengelola Badan yang kemudian diusulkan kepada Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi sebagai sektor kerja bertajuk "Menuju WBK/WBBM". Apabila usulan satuan kerja memenuhi persyaratan sebagai Zona Integritas menuju WBK/WBBM, maka

langkah selanjutnya adalah pengambilan keputusan (Hanafi & Harsono, 2020).

### Metode Penelitian

Data primer dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi dalam penelitian kualitatif deskriptif ini. Data sekunder dikumpulkan dengan melakukan penelitian pada data yang diperoleh dari laporan, publikasi, jurnal ilmiah, buku, peraturan pemerintah, dan dokumen instansi yang dapat diakses publik. Data-data ini disajikan sebagai pelengkap diskusi dalam artikel ilmiah ini. Data dikumpulkan dari April hingga Mei 2024 di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar, dengan sumber daya manusia dalam struktur organisasi lembaga tersebut sebagai informan.

### Hasil dan Pembahasan

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar sebagai Organisasi Perangkat Daerah (OPD) dalam pembangunan Zona Integritas telah dilakukan sejak tahun 2018 telah diusulkan sebagai Wilayah bebas dari Korupsi (WBK) ke KemenpanRB oleh Pemerintah Kota Blitar.

#### 1. Manajemen Perubahan

Secara bertahap, kultur atau budaya kerja telah terjadi perubahan positif di seluruh jajaran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar. Jajaran pimpinan sebagai role model budaya kerja yang progresif dikuatkan dengan kejelasan program kerja yang terpantau baik demi memberikan pelayanan lebih baik. Berikut pernyataan beberapa informan terkait dengan penyusunan tim kerja, dokumen rencana pembangunan zona integritas, pemantauan dan evaluasi pembangunan zona integritas, dan perubahan pola pikir dan budaya kerja:

*"... telah disusun tim kerja pembangunan ZI menuju WBK dengan penunjukkan berdasarkan hasil rapat yang dihadiri oleh seluruh pegawai Dispenduk Capil" (Sri Winarni, Kasubag. Perencanaan dan Keuangan)*

#### 2. Penataan Tata Laksana

Efisiensi dan efektivitas sistem, proses, dan prosedur kerja yang jelas, efektif, efisien dan terukur merupakan tujuan pada

Zona Integritas adalah secara bertahap mengubah sistem pelayanan. Pelayanan administrasi kependudukan telah memanfaatkan teknologi informasi, tidak lagi manual. Saat ini, SIPAK terus berbenah dan dikembangkan sesuai kebutuhan dan harapan masyarakat terkait fitur dan menu demi memberi pelayanan yang memudahkan masyarakat. Selain itu, keterbukaan informasi dan layanan administrasi kependudukan terbaru dan lengkap dapat diakses online melalui website [dispendukcapil.blitarkota.go.id](http://dispendukcapil.blitarkota.go.id) dan instagram. Berikut pernyataan beberapa informan terkait dengan prosedur operasional tetap, e-Office dan keterbukaan informasi:

*“...pelayanan adminduk yang dilakukan telah sesuai SOP, dilakukan monev sesuai dengan perkembangan inovasi layanan. Implementasi SOP juga dilakukan monev secara berkala setiap bulan untuk mengetahui ketidaksesuaian dalam pemberian layanan” (Ahmad M., Pranata Komputer)*

### 3. Penataan Sistem Manajemen SDM

Tujuan penataan sistem manajemen SDM adalah meningkatnya profesionalitas SDM. Upaya-upaya telah dilakukan dari rencana kebutuhan pegawai, pengaturan mekanisme pola mutasi internal sesuai dengan kebutuhan, penentuan kinerja dan capaian kinerja individu selaras dengan indikator kinerja yang di atasnya serta terevaluasi secara berkala. Peningkatan disiplin melalui penegakan aturan disiplin/kode etik. Inovasi dalam penegasan sanksi kedisiplinan melalui “BINTANG HITAM ASN TELATAN” dengan dipasang fotonya dan diumumkan setiap minggu di apel pagi bagi aparatur yang paling serig terlambat dalam sepekan. Pengkapasitasan SMD dilakukan melalui bimtek yaitu dukcapil belajar, diselenggarakan sekali dalam sepekan oleh Dirjen Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam negeri. Adapun khusus untuk operator atau tenaga pelayanan, dilakukan bimtek khusus secara rutin tentang implementasi aplikasi layanan SIPAK online.

### 4. Penguatan Akuntabilitas Kinerja

Capaian kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mengalami peningkatan setiap tahunnya

dibuktikan dengan diraihnya prestasi-prestasi dalam pelayanan. Selain itu, evaluasi SAKIP oleh Inspektur Daerah Kota Blitar setiap tahun juga mengalami peningkatan yaitu 83,36 (A) tahun 2019, 83,71 (A) tahun 2020, 85,35 (A) tahun 2021, dan 86,72 (A) sekaligus meraih nilai terbaik dari 29 OPD lainnya pada tahun 2022.

Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menyampaikan dalam presentasinya tentang Pembangunan Zona Integritas Menuju WBK 2023 terkait dengan penguatan akuntabilitas, yaitu telah berhasil meraih penghargaan akuntabilitas kinerja sejak tahun 2020 dengan nilai 83,71, tahun 2021 dengan nilai 85,35 dan tahun 2022 dengan nilai 86,72.

### 5. Penguatan Pengawasan

Penguatan pengawasan untuk meningkatkan penyelenggaraan pemerintahan yang bersih bebas KKN dengan pengendalian gratifikasi melalui berbagai publikasi luring maupun daring. Pembinaan internal dilakukan secara keberlanjutan pada rapat staf, apel pagi kepada seluruh jajaran untuk berkomitmen mewujudkan pelayanan bebas KKN. Penerapan sistem pengawasan internal pemerintah (SPIP) meliputi penilaian resiko atas kebijakan yang telah ditetapkan kemudian dilakukan rencana tindak lanjut pengendalian.

### 6. Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

Upaya peningkatan kualitas layanan lebih cepat, lebih murah, lebih aman dan lebih mudah dijangkau baik dari sistem, sarana pra sarana pelayanan serta peningkatan kemampuan dan kecakapan SDM pelayanan. Monev dan review SOP dilakukan setiap tahun untuk mengetahui SOP/SPP apakah masih relevan dan sesuai harapan masyarakat. Penyusunan SPP melibatkan *stakeholder* dan masyarakat.

Peningkatan budaya pelayanan prima dengan upaya-upaya pengkapasitasan aparatur melalui sosialisasi/pelatihan kepada petugas operator atau pelayanan melalui bimtek SIPAK serta monev implementasi SIPAK (sistem informasi pengelolaan administrasi kependudukan) setiap bulan. Bimtek dilakukan dengan tema “Internalisasi Budaya Kerja Berakhlak” diiringi dengan

pemberian penghargaan dan sanksi kedisiplinan.

Pengembangan inovasi terus dikembangkan dalam rangka mempermudah pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar, antara lain : SIPAK Online, SIPAK Mandiri, SIPAK terintegrasi, PACAR KEREN ( Permohonan Cukup dari Rumah Kirim Persyaratan Lewat Online), PAK DUL SAMAT ( Paket dokumen Selamat sampai di tempat), PECEL BLITAR ( Pelayanan cepat langsung Ibu melahirkan dapat Akta lahir) inovasi ini memberikan pelayanan kepada ibu yang melahirkan sebelum pulang dapat dokumen akta lahir), PENAK KELILING MAS ( Pelayanan Adminitasi Kependudukan keliling untuk masyarakat. PENAK MAS EDI (Pencatatan Perkawinan massal sehari jadi). E-Takziah merupakan pelayanan cepat langsung akta kematian bagi penduduk Kota Blitar yang meninggal di wilayah RT/RW. APEM MANIS (Aplikasi Pengaduan Masyarakat dan Informasi) . LADANG PARI ( Layanan Sidang adminduk ditempat bersama Pengadilan Negeri) LADANG PALA ( Layanan Sidang Adminduk di tempat Bersama Pengadilan Agama) , SIMPEDAK (Sistem Informasi Penyajian Data dan Kependudukan)

### **Kendala-kendala dalam Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar**

Capaian Indikator Kinerja Utama Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memiliki pogram positif sejak dilakukannya pembangunan zona integrasi. Rata-rata presentasi capaian kepemilikan dokumen pendaftaran penduduk, rata-rata presentase capaian kepemilikan dokumen catatan sipil, presentase jumlah perangkat daerah/lembaga/badan hukum yang sudah melakukan PKS pemanfaatan kependudukan juga nilai SAKIP perangkat daerah terus mengalami peningkatan dari tahun ke tahun.

Komitmen pelaksanaan pembangunan zona integrasi di lembaga ini berlaku sejak tahun 2017 dianggap telah membawa perubahan positif secara menyeluruh pada kinerja instansi sebagaimana dibuktikan dengan penjelasan dan data progress kinerja di atas serta

semakin minimnya komplain terhadap layanan. Meski demikian, pada kenyataannya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar belum berhasil menjadi OPD yang meraih predikat Kawasan Bebas Dari Korupsi hingga saat ini. Sri Winarni, Kepala Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan menyampaikan bahwa secara berkala tiga bulan sekali dilakukan monev untuk mengevaluasi sejauh mana pencapaian target kinerja di tahun berlangsung, seluruh jajaran organisasi pun berusaha melakukan rekomendasi yang diberikan oleh IRDA selaku pendamping pembangunan zona integrasi, serta setiap apel pagi dilakukan selalu disampaikan motivasi juga pemberian reward dari kepala dinas untuk seluruh jajaran SDM Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar sebagai bentuk nyata upaya peningkatan kualitas layanan secara berkesinambungan.

Berdasarkan hasil olah data yang dilakukan dalam penelitian ini, ditemukan beberapa permasalahan mendasar pada praktik pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar:

#### **1. Keberadaan Calo**

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi peneliti melakukan analisa dan permintaan keterangan tambahan pada beberapa personil dapat diperoleh kesimpulan bahwa masih terdapat calo yang membantu kepengurusan adminitrasi kependudukan, dimana calo yang dimaksud dalam hal ini bukan calo yang bekerja sama dengan petugas layanan dari Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil , karena pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah berkomitmen untuk memberantas praktik percaloan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Calo dalam hal ini adalah orang yang menawarkan bantuan untuk mengurus dokumen kependudukan kepada orang-orang yang tidak mau meluangkan waktunya untuk mengurus dokumen kependudukan dan pencatatan sipil, atau merasa kesulitan menggunakan aplikasi online yang ada. Sehingga dapat disimpulkan bahwa permasalahan dari munculnya calo tersebut adalah masih adanya segelintir pengguna layanan yang menganggap melakukan

pengurusan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil masih cukup rumit.

Praktik keberadaan calo ini ada karena permintaan masyarakat yang terus ada. Menurut Agusmawati, Administartor database kependudukan ahli muda, menyatakan bahwa keengganan masyarakat untuk mengurus sendiri dokumen administrasi kependudukan karena syarat-syarat dokumen pelengkap cukup rumit dan mungkin sulit didapatkan karena kondisi tertentu pengguna layanan serta ke-tidak-tahuan proses yang harus ditempuh apabila terjadi ketidakmampuan mendapatkan dokumen prasyarat yang dibutuhkan menjadi sebab permintaan bantuan jasa calo ini terus berlangsung.

Atas kondisi tersebut kampanye pemberantasan calo telah dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar melalui berbagai media. Kemudahan dan berbagai inovasi telah ditawarkan, namun masih diperlukan suatu “Gerakan” yang massif untuk mendongkrak citra kemudahan pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

## **2. Keterbatasan masyarakat disabilitas, orang tua yang sendiri dan jompo untuk mendapat pelayanan Dispenduk Capil.**

Menurut beberapa pengguna layanan, masyarakat dengan disabilitas, orang tua yang sendiri/tanpa pendamping dan jompo masih kesulitan mendapatkan pelayanan di Dispenduk Capil. Hal ini berkaitan dengan inovasi layanan yang semakin mengedepankan penggunaan teknologi dan mensyaratkan gadget untuk mengakses layanan adminduk. Selain itu, Agusmawati, Administartor database kependudukan ahli muda, menjelaskan bahwa masih banyak kebingungan yang ditemui masyarakat ketika membutuhkan layanan adminduk akan tetapi belum mendapatkan pemahaman dari komunikasi dengan pemberi layanan di *front office* yang dapat dimengerti dengan mudah. Beberapa inovasi layanan seperti PENAK KELILING MAS EDI (Pelayanan administrasi Keliling untuk masyarakat) seharusnya dapat diptimalkan untuk pengguna layanan yang memiliki keterbatasan.

## **3. Pelayanan masih dianggap kurang ramah dan prosedur yang masih cukup rumit.**

Ketidak-tepatan informasi yang diberikan dengan kebutuhan masyarakat pengguna layanan menjadikan penilaian bahwa pelayanan Dispenduk Capil Kota Blitar masih dianggap beberapa pengguna layanan kurang ramah meski layanan mungkin sudah cukup cepat. Merujuk pada fakta bahwa digitalisasi telah dilakukan secara keseluruhan, maka pada pengguna layanan yang tidak memiliki kapasitas akses digital akan diberikan bantuan oleh operator SIPAK baik di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil maupun operator yang berada di Kantor-Kantor Kelurahan di Kota Blitar.

Beberapa pengguna layanan masih merasa belum mendapatkan jawaban yang tepat sesuai kebutuhannya. Informasi terpusat secara utuh belum didapatkan di *front office* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar. Hal ini, menurut Agusmawati, Administartor database kependudukan ahli muda, dikarenakan kurangnya kapasitas pelayanan depan dalam memahami seluruh prosedur kepengurusan adminduk, sehingga ketika terjadi permasalahan yang sulit, masyarakat pengguna layanan cenderung merasa harus kesana kemari melakukan prosedur pengurusan prasyarat dokumen yang dirasa rumit dan kurang efektif karena menghabiskan waktu dan tenaga. Pengguna layanan mengharapkan penyederhanaan prosedur serta penjelasan yang lebih efektif serta mudah dipahami dari pelayanan depan agar masyarakat mendapat kemudahan dalam pengurusan adminduk. Pada tahun-tahun sebelum pandemi, bimtek telah dilakukan secara konsisten demi meningkatkan kinerja SDM lembaga dan berkurang intensitasnya sejak dua tahun terakhir. Sri Winarni, Kepala Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan menjelaskan bahwa bimtek memang terus menerus dilakukan dalam konteks penguasaan aplikasi oleh operator-operator SIPAK baik yang berada di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar maupun yang berada di Kantor-Kantor kelurahan. Namun, belum pernah dilaksanakan bimtek yang bersifat meningkatkan kapasitas SDM dalam teknis

aktivitas pelayanan demi tercapainya peningkatan kualitas layanan. Padahal, dalam hal penyelenggaraan jasa, tentunya pengalaman pengguna layanan atas jasa yang diberikan akan sangat berpengaruh pada penilaian.

### **Upaya Peningkatan Kualitas Layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar melalui Pembangunan Zona Integritas Menuju Kawasan Bebas Dari Korupsi**

Kualitas pelayanan telah menjadi sangat penting untuk kelangsungan hidup birokrasi pemerintah dan perusahaan. Untuk mencapai kepuasan pelanggan, pelayanan yang baik dan sesuai dengan kebutuhan pelanggan sangat penting. Kualitas pelayanan, menurut Sinambela (2011), adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (memenuhi kebutuhan pelanggan). Sementara, menurut Kasmir dan Pasolong (2011), kualitas pelayanan adalah kemampuan seseorang dalam memberikan layanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang telah ditentukan.

Sebagaimana diatur dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik tidak terlepas dari evaluasi yang dilakukan untuk mengukur kinerja pelayanan. Survei kepuasan pelayanan publik merupakan program rutin tahunan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar bertujuan untuk mengumpulkan informasi tentang metode yang digunakan dalam penyediaan layanan publik dan untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar dapat dilaksanakan dengan efektif dan bertanggung jawab. Secara umum, Indeks Kepuasan Masyarakat atas kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar tahun 2023 dinilai Sangat Baik sebagaimana hasil tersebut dipublikasikan di laman instagram resmi instansi tersebut.

Hasibuan (2016) menyebutkan lima (5) dimensi kualitas Layanan jasa yang harus dipenuhi. Ke-lima dimensi tersebut menjadi acuan perbaikan untuk meningkatkan layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar sebagai berikut:

#### ***Tangible/bukti fisik.***

Menurut hasil observasi peneliti, penampilan dan kemampuan sarana prasarana fisik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar telah cukup baik dan dapat mengakomodir kebutuhan serta kenyamanan pengguna layanan meliputi bangunan gedung yang nyaman, bersih serta fasilitas publik yang cukup memadai seperti parkir, kantin, koperasi, toilet umum dan toilet difabel, area merokok, mushola, ruang laktasi, ruang bermain, ruang tunggu dan pojok baca, anjungan mandiri, mesin antrian, *charging station*, loket difabel, wifi dan AC. Meski demikian, salah seorang pengunjung mengeluhkan kesulitan menemukan pintu masuk ketika melihat kantor dari sisi depan (jalan raya). Solusi yang mungkin bisa dilakukan adalah memasang papan penunjuk arah ruang pelayanan publik sejak di gerbang masuk Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar agar pengguna layanan tidak kesulitan menemukan keberadaannya di area samping/belakang kantor utama.

Ketersediaan berbagai layanan spesifik yang merupakan inovasi pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar masih belum tersampaikan kepada calon pengguna layanan secara luas. Hal ini menimbulkan kendala yang ditemui yaitu keengganan masyarakat untuk mengurus adminduk sendiri sehingga berdampak menyuburkan praktik calo. Pembuatan iklan layanan masyarakat secara fisik baik dalam bentuk infografis maupun video tentang seluruh layanan yang tersedia sehingga dapat dilihat/dipelajari/dipahami oleh pengguna layanan sejak sebelum melakukan kunjungan ke kantor Dispendukcapil (publikasi daring) maupun saat datang memasuki kantor pelayanan terpampang dalam layar/*board* ukuran besar menjadi sebuah peluang yang bisa dicoba untuk diterapkan sebagai solusi marketing komunikasi kepada pengguna layanan.

### **Reliability/Keandalan**

Keandalan merupakan kemampuan perusahaan untuk melaksanakan jasa sesuai dengan apa yang telah di janjikan tepat waktu. Terkait dengan hal ini, meski secara umum sudah baik namun terdapat keluhan dari salah seorang informan yang merupakan pengguna layanan yang mengharapkan kemudahan prosedur pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa perlu dilakukan efisiensi proses pelayanan administrasi kependudukan dengan meningkatkan proses pelayanannya melalui optimalisasi zona integritas dengan komitmen untuk menghilangkan praktik pungutan liar, korupsi, dan penyalahgunaan wewenang, sehingga proses pelayanan dapat berjalan lebih cepat dan efisien. Penyederhanaan prosedur membantu mempercepat pelayanan dan mengurangi kesalahan atau kebingungan dalam proses administrasi kependudukan.

Sentralisasi informasi dapat dilakukan sebagai upaya pelayanan depan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar dapat memandu masyarakat pengguna layanan mendapatkan informasi dan tindak lanjut yang tepat sesuai prosedur. Menurut Agusmawati, Administartor database kependudukan ahli muda, digitalisasi yang dilakukan berhasil membantu banyak pengguna layanan dari latar belakang dan usia tertentu, namun permasalahan yang masih terjadi adalah dalam pelayanan masyarakat yang belum memiliki kapasitas penggunaan teknologi digital. Hal ini memerlukan kecakapan komunikasi dan ketangkasan *problem solving* oleh pelayanan depan yang menghadapi langsung para pengguna layanan. Hal ini perlu didukung dengan pemahaman seluruh SDM pelayanan depan atas *product knowledge* seluruh jenis-jenis layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar.

### **Responsiveness/Ketanggapan**

Ketanggapan adalah daya tangkap merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan oleh langsung karyawan untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap. Secara umum, merujuk pada hasil survei yang dilaporkan dan dipublikasikan bahwasanya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar telah berhasil memberikan layanan sesuai tenggat waktu

yang ditentukan. Hal ini didukung dengan adanya transparansi layanan keluhan melalui APEM MANIS (Aplikasi pengaduan masyarakat dan informasi) sehingga pengaduan yang masuk dapat segera direspon oleh bidang yang bertanggungjawab. Monitoring yang intensif dan evaluasi berkala dapat membantu identifikasi permasalahan dan hambatan pelayanan sehingga peningkatan kualitas layanan dapat dilakukan secara berkesinambungan dengan keterlibatan aktif dari instansi terkait.

Praktik pemberian *reward and punishment* telah dilakukan guna mendukung peningkatan kinerja dan kualitas layanan. Akan tetapi jika ditela'ah, hal ini cenderung berada di posisi respon setelah pelayanan dilaksanakan. Diskusi yang peneliti lakukan dengan beberapa informan menarik kesimpulan bahwa perlunya dilakukan pengkapasitasan SDM yang sifatnya preventif dalam menyiapkan SDM lebih tanggap dalam memberikan pelayanan publik secara teknis. Pemahaman *product knowledge* yang baik didukung dengan pelayanan prima diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan sehingga menekan praktik calo di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar.

### **Assurance/Jaminan**

Jaminan merupakan pengetahuan dan perilaku *employee* untuk membangun kepercayaan dan keyakinan pada diri konsumen dalam mengkonsumsi jasa yang di tawarkan. Pada praktiknya, masih didapati masyarakat sebagai pengguna layanan yang tidak mau mengurus sendiri dokumen kependudukan. Hal ini dapat menjelaskan bahwa belum semua layanan dan inovasi yang telah dibuat dan dilakukan dapat menyentuh seluruh lapisan masyarakat. Masih perlu dilakukan sosialisasi lebih luas akan layanan-layanan yang memudahkan pengguna sehingga tidak terjadi kekhawatiran dan keresahan masyarakat ketika perlu mengurus data dan administrasi kependudukan.

### **Emphaty**

Empati merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan langsung oleh karyawan untuk memberikan perintah kepada



konsumen secara individu. Berdasarkan hasil pengamatan peneliti, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar telah memberikan layanan yang memadai dengan berbagai inovasi untuk memfasilitasi kemudahan masyarakat dalam urusan administrasi kependudukan seperti layanan akta kelahiran, akta kematian dan inovasi-inovasi layanan lainnya yang bersifat menjemput bola (pro aktif ke pengguna layanan). Akan tetapi, dalam hal pelayanan langsung masih dirasakan belum optimalnya komunikasi pelayanan depan kepada pengguna layanan sehingga masih dirasakan prosedur pengurusan aadminduk yang rumit. Permasalahan ini diharapkan dapat diurai dan diselesaikan melalui sentralisasi pusat informasi mensyaratkan kemampuan komunikasi empathic yang baik dari pemberi layanan depan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bitar.

### Kesimpulan

Implementasi pembangunan zona integritas menuju Wilayah bebas dari korupsi di Kota Blitar khususnya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah berjalan dengan baik dengan beberapa catatan untuk menstimulasi perbaikan dan inovasi layanan. Inovasi unggulan dalam peningkatan kinerja dan pelayanan telah dilakukan yaitu dengan layanan online administrasi kependudukan melalui SIPAK (online, mandiri, dan terintegrasi lintas sektoral). Secara keseluruhan, implementasi pembangunan zona integritas menuju Kawasan Bebas Dari Korupsi dapat meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan publik yang optimal di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar.

Sebagaimana pelayanan publik pada umumnya, selalu diperlukan evaluasi menyeluruh dan perbaikan-perbaikan sehingga dapat dilakukan optimalisasi layanan publik yang progresif dan bersifat positif untuk membangun kepercayaan masyarakat pada birokrasi pemerintah Indonesia. Kendala utama masih adanya calo dan keengganan masyarakat untuk mengurus sendiri urusan administrasi kependudukan disebabkan kurangnya pemahaman publik atas kemudahan-kemudahan layanan yang

diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar.

Merujuk pada temuan-temuan pada penelitian ini, sebagai upaya meningkatkan kinerja indikator layanan utama Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar, penulis merekomendasikan untuk dilakukan; Pelatihan dan pengkapasitasan SDM pelayanan depan terkait dengan *product knowledge* sehingga tidak terjadi kebingungan ketika memberi penjelasan dan panduan pada pengguna layanan, Pelatihan dan pengkapasitasan SDM pelayanan depan dalam hal teknis-teknis pelayanan prima untuk meingkatkan kemampuan komunikasi efektif ketika melayani masyarakat baik secara verbal maupun non verbal, daring maupun luring, serta diselenggarakan Sentralisasi Informasi dengan kehadiran penanggung jawab yang memandu tim pelayanan depan sehingga terdapat kontrol dalam solusi yang diberikan untuk permasalahan masyarakat pengguna layanan. Hal ini mendukung pelayanan cepat dan tepat, bertujuan menghapus stigma negatif pengguna layanan akan kerumitan prosedur pengurusan adminduk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar hingga pada akhirnya diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan publik untuk melakukan sendiri kepengurusan adminduk tanpa menggunakan jasa calo.

### Referensi

- Abbas, F., & Sadat, A. (2020). Model Pelayanan Publik Terhadap Reformasi Birokrasi. *JSIP: Jurnal Studi Ilmu Pemerintahan*, Vol. 1,(1), 1689– 1699.
- Al-farizi, Syahrul Husein & Nunuk Nuswardani. (2023). Urgensi Integrasi Zona Integritas dan Pelayanan Publik Publik. *Journal Inicío Legis*, Vol. 4, No.1.
- Bisri, Mashur Hasan, & Bramantyo Tri Asmoro. (2019). Etika Pelayanan Publik Publik di Indonesia. *Journal of Governance Innovation*, Vol. 1, No. 1.
- Dwiyanto, A. (2018). *Manajemen Pelayanan Publik Publik: Peduli Inklusif dan Kolaborasi*. UGM PRESS

- Erlianti, Dila. (2019). Kualitas Pelayanan Publik Publik. *Jurnal Administrasi Publik & Bisnis*, Vol. 1, No. 1.
- Hanafi, Andhi Sukma & Harsono, Mugi. (2020). Pelaksanaan Reformasi Birokrasi dengan Pembangunan Zona Integritas pada Kementerian Perindustrian. *JUKAP (Jurnal Informasi dan Komunikasi Administrasi Perkantoran)*, vol. 4, No.1.
- Hapsari, Julia, *et al.*, (2019). Impementasi Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokraasi Bersih dan Melayani di BBWS Pemali Juana Semarang. *DIALOGUE, Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, Vol. 1, No. 1.
- Laporan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) dan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar Tahun 2023.
- Lestari, Ratna Ani, & S. Agus Santoso. (2022). Pelayanan Publik Publik dalam *Good Governance*. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (Jupol)*, Vol. 2, No. 1.
- Mahsyar, Abdul. 2011. Masalah Pelayanan Publik Publik di Indonesia dalam Perpektif Administrasi Publik. *Otoritas*, Vol. 1, N0. 2, Oktober.
- Nugraha, J. T. (2018). E-Government dan Pelayanan Publik Publik (Studi tentang Elemen Sukses Pengembangan E-Government di Pemerintah Kabupaten Sleman). *Jurnal Komunikasi dan Kajian Media*, 2(1), 32-42.
- Sirin, Ahmad. (2021). upaya Implementasi Pembangunan Zona Integritas pada Kantor kementerian Agama Kabupaten Pekalongan. *Edutrained: Jurnal Pendidikan dan Pelatihan*, Vol. 5, No. 2.
- Shittu, A. K. (2020). Public Service and Service Delivery. *Global Encyclopedia of Public Administration, Public Policy, and Governance* (pp. 1– 8). Springer International Publishing.
- Wibowo, Agusta Ari, & Indra Kertati. (2022). Reformasi Birokrasi dan Pelayanan Publik Publik. *Public Service and Governance Journal*, Vol. 03, No. 01.
- Widanti, Ni Putu Tirka. (2022). Konsep *Good Governance* dalam Perpspektif Pelayanan Publik Publik: Sebuah Tinjauan Literatur. *Jurnal Abdimas Peradaban: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, Vol. 3, No. 1.
- Wilujeng, Deva Sasti & Lhaksmi Octavia Pramudyastuti. (2020). Evaluasi Penerapan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokraasi Bersih Melayani (Studi Pembangunan Zona Integritas Rumah Sakit Jiwa Prof. Dr. Soerojo Magelang). *Journal of Economic, Management, Accounting and Technology (JEMATech)*, Vol. 3, No. 2.
- Winarno, R., & Retnowati E. (2019). Good Governance based on Public Services. *Jurnal Notariil*, 4(1), 8–17.