

## **PENURUNAN KUALITAS LAYANAN PUBLIK DI DINAS DUKCAPIL KOTA GORONTALO: MENGIDENTIFIKASI AKAR MASALAH DAN STRATEGI PEMULIHAN**

**Faradilla H. Adam**

**Ringkasan Eksekutif**

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Dukcapil) Kota Gorontalo mengalami penurunan signifikan dalam Indeks Pelayanan Publik (IPP) dari tahun 2021 hingga 2024, mencerminkan penurunan kualitas layanan. Penurunan ini disebabkan oleh kombinasi faktor internal seperti kapasitas sumber daya manusia yang kurang memadai, keterbatasan anggaran, serta tantangan eksternal seperti perubahan regulasi dan harapan masyarakat juga berperan. Melalui peningkatan kompetensi pegawai, optimalisasi anggaran, dan adaptasi terhadap dinamika eksternal, kualitas pelayanan dapat dipulihkan dan ditingkatkan. Peningkatan kapasitas sumber daya manusia melalui pelatihan, pengelolaan anggaran yang lebih efektif, serta strategi adaptif terhadap tantangan eksternal.

*Kata Kunci : Indeks Pelayanan Publik (IPP), Kualitas Layanan, dan Sumber Daya Manusia*

### **Pendahuluan**

Keberadaan Gubernur sebagai Wakil Pemerintah Pusat telah diatur dalam Undang- Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah dan Peraturan Pemerintah Nomor 33 Tahun 2018 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Gubernur sebagai Wakil Pemerintah Pusat, dimana dalam melaksanakan pembinaan dan pengawasan terhadap penyelenggaraan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah kabupaten/kota dan Tugas Pembantuan oleh Daerah kabupaten/kota, Presiden dibantu oleh Gubernur sebagai Wakil Pemerintah Pusat.

Presiden melimpahkan 46 (empat puluh enam) tugas dan wewenang kepada Gubernur sebagai Wakil Pemerintah Pusat secara atributif sebagaimana diamanatkan dalam Undang- Undang nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. Disamping tugas dan wewenang yang bersifat atributif, Presiden melalui Menteri/Kepala Lembaga dapat melimpahkan tugas dan wewenang yang bersifat delegatif sesuai dengan peraturan perundang-

undangan. Salah satu dari 46 Kewenangan atributif yang dilimpahkan Presiden kepada Gubernur sebagai Wakil Pemerintah Pusat yaitu melakukan evaluasi kinerja pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Pemerintah Daerah kabupaten/kota yang merupakan bagian dari evaluasi penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah. Pada Pemerintah Provinsi Gorontalo kewenangan tersebut secara tugas dan fungsi melekat pada Biro Organisasi Setda Provinsi Gorontalo.

Dalam pelaksanaan evaluasi kinerja pelayanan publik ini, Biro Organisasi Setda Provinsi Gorontalo berkoordinasi langsung dengan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PAN-RB). Hal ini sebagaimana dalam ketentuan Pasal 7 ayat (3) huruf c Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (UU No. 25/2009) dinyatakan bahwa Menteri yang bertanggungjawab di bidang pendayagunaan aparatur negara bertugas melakukan pemantauan dan evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik (PEKPPP).

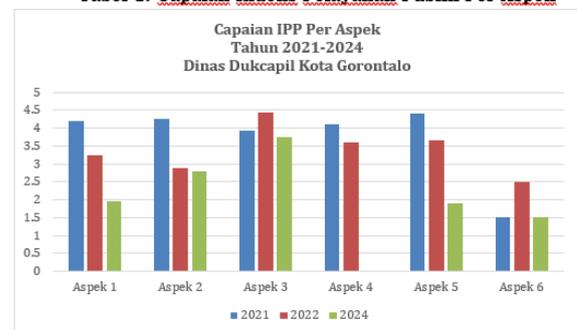
Ketentuan lebih lanjut mengenai PEKPPP diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Permen PANRB No. 29/2022) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 4 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Permen PANRB No. 4/2023). Bahwa dalam Pasal 4 Permen PANRB Nomor 29 Tahun 2022 sebagaimana telah diubah dengan Permen PANRB Nomor 4 Tahun 2023 dan terakhir telah disempurnakan dengan terbitnya Pedoman Menteri PAN-RB Nomor 5 Tahun 2023 tentang Mekanisme dan Instrumen Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Berdasarkan Pedoman Menteri PAN RB No. 5 Tahun 2023 tentang Mekanisme dan Instrumen Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik di atas PEKPPP merupakan kegiatan yang dilaksanakan untuk memperoleh bahan penyusunan rekomendasi dalam perbaikan pelayanan, disamping hasil akhirnya merupakan nilai Indeks Pelayanan Publik. Evaluasinya mencakup 6 aspek pelayanan publik yakni: 1) Kebijakan Pelayanan, 2) Profesionalisme SDM, 3) Sarana Prasarana, 4) Sistem Informasi Pelayanan Publik (SIPP), 5) Konsultasi Pengaduan dan 6) Inovasi, yang dijabarkan dalam 30 indikator penilaian.

Dinas Dukcapil Kota Gorontalo sebagai salah satu Unit Lokus Evaluasi merupakan instansi yang bertanggung jawab atas administrasi kependudukan dan catatan sipil. Indeks Pelayanan Publik (IPP) yang diukur setiap tahun

menunjukkan kinerja pelayanan publik yang diberikan oleh instansi ini. Namun, sejak tahun 2021, Dinas Dukcapil telah menunjukkan penurunan yang signifikan dalam skor IPP, dari skor 4 Tahun 2021, 3,78 Tahun 2022, dan menjadi 2,21 pada tahun 2024. Gambaran penurunan IPP per aspek dapat dilihat pada tabel 1 berikut, dimana penurunan ini menunjukkan adanya masalah mendasar dalam kualitas layanan yang diberikan.

**Tabel 1. Capaian Indeks Pelayanan Publik Per Aspek**



Sumber: Dinas Dukcapil Kota Gorontalo, 2024

Berdasarkan kategori Indeks Pelayanan Publik, dengan capaian IPP Tahun 2024 sebesar 2,21 Dinas Dukcapil Kota Gorontalo berada pada Range 2,01-2,50 dengan Kategori C- yang bermakna Cukup (Dengan Catatan).

Penurunan kualitas layanan di Dinas Dukcapil bukan hanya berdampak pada kepuasan masyarakat, tetapi juga mempengaruhi efisiensi administrasi publik dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah Kota Gorontalo. Dalam konteks ini, perbaikan harus dilakukan segera untuk menghindari dampak jangka panjang yang negatif.

Beberapa alternatif untuk mengatasi masalah ini adalah sebagai berikut: peningkatan kapasitas pegawai, optimalisasi penggunaan anggaran, dan adaptasi terhadap tantangan eksternal. Policy brief ini bertujuan untuk mengulas faktor-faktor penyebab penurunan kualitas layanan,

mengevaluasi alternatif solusi, dan memberikan rekomendasi konkret untuk memulihkan dan meningkatkan kualitas pelayanan di Dinas Dukcapil Kota Gorontalo.

## Deskripsi Masalah

Penurunan IPP di Dinas Dukcapil Kota Gorontalo, dari 4 pada tahun 2021, 3,78 tahun 2022, dan menjadi 2,21 pada tahun 2024, merupakan indikator penurunan kualitas layanan yang serius. Faktor-faktor utama yang menyebabkan penurunan ini meliputi:

1. **Kurangnya kapasitas Sumber Daya Manusia:** Kurangnya pelatihan dan pengembangan pegawai mengakibatkan rendahnya pemahaman terhadap standar pelayanan publik dan aspek-aspek evaluasi pelayanan publik, yang berdampak pada kinerja yang kurang optimal.
2. **Keterbatasan Anggaran:** Anggaran yang tidak memadai menghambat pelaksanaan inisiatif peningkatan layanan, seperti penggunaan teknologi baru dan perbaikan fasilitas.
3. **Tantangan Eksternal:** Perubahan regulasi dan harapan masyarakat yang meningkat memberikan tekanan tambahan pada Dinas Dukcapil yang belum sepenuhnya mampu diatasi.

## Kebijakan yang disasar

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2. Peraturan Pemerintah RI Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 12 Tahun 2021 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 33 Tahun 2018 tentang Pelaksanaan Tugas dan

Wewenang Gubernur Sebagai Wakil Pemerintah Pusat

4. Pedoman Menteri PAN-RB Nomor 5 Tahun 2023 tentang Mekanisme dan Instrumen Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik
5. Peraturan Daerah Provinsi Gorontalo Nomor 01 Tahun 2013 tentang Pelayanan Publik
6. Peraturan Gubernur Gorontalo Nomor 45 Tahun 2015 tentang Pelaksanaan Peraturan Daerah Nomor 01 Tahun 2013 tentang Pelayanan Publik

## Rekomendasi Kebijakan

1. Peningkatan Kapasitas Sumber Daya Manusia:
2. Adakan pelatihan rutin untuk meningkatkan pemahaman pegawai tentang standar pelayanan publik serta aspek-aspek evaluasi pelayanan publik.
3. Tinjau proses rekrutmen untuk memastikan pegawai memiliki kompetensi yang sesuai.
4. Optimalisasi Pengelolaan Anggaran:
5. Prioritaskan anggaran untuk inisiatif yang berdampak langsung pada kualitas layanan, seperti digitalisasi yakni kebijakan yang mendukung inovasi dalam pelayanan dengan penggunaan teknologi dan perbaikan infrastruktur.
6. Tingkatkan transparansi dalam pengelolaan anggaran untuk penggunaan yang lebih efektif.
7. Adaptasi terhadap Tantangan Eksternal:
8. Bentuk tim khusus untuk memantau dan menyesuaikan kebijakan dengan perubahan regulasi dan harapan masyarakat.
9. Melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara berkala untuk menyesuaikan layanan dengan



## POLICY BRIEF

kebutuhan masyarakat dan  
meningkatkan keterlibatan masyarakat

melalui pelaksanaan Forum Konsultasi  
Publik.