

NAMA : DHEA LIANA PUTRI

NPM : 2216041155

**FAKTOR FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR
DUKCAPIL BANDAR LAMPUNG**

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam sejarah petjalanan administrasi publik, pelayanan publik semula dipahami secara yang diselenggarakan oleh pemerintah. Semua barang dan jasa yang diselenggarakan oleh pemerintah kemudian disebut sebagai pelayanan publik. Literatur terdahulu umumnya menjelaskan bahwa "whatever government does is public service". Pelayanan publik pada hakikatnya adalah suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Pelayanan publik yang baik sangat penting dalam kehidupan masyarakat modern karena berperan dalam memenuhi kebutuhan warga negara, menjaga stabilitas sosial, dan memfasilitasi pertumbuhan ekonomi. Pelayanan publik melibatkan semua unsur governance, yaitu pemerintah sebagai representasi negara, masyarakat sipil, dan mekanisme pasar. Pemerintah sebagai salah satu institusi penyelenggara pelayanan publik secara sederhana dapat disebut sebagai penyedia layanan publik. Sudah jelas bahwa pemerintah harus memberikan pelayanan publik sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Peran masyarakat sangat penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Masyarakat melalui fungsi kontrol dan aspirasinya memberikan dorongan bagi pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Pengalaman dan pengetahuan warga dalam mendapatkan pelayanan harus dipandang sebagai faktor penting dalam pembuatan kebijakan pelayanan publik. Selain itu, masyarakat juga dapat melakukan pengaduan apabila menemukan bahwa penyelenggara pelayanan publik tidak melaksanakan kewajiban sebagaimana mestinya atau terdapat penyelenggaraan pelayanan publik yang tidak sesuai dengan standar pelayanan.

Dalam perspektif manajemen pemerintahan, dua hal yang paling penting dalam manajemen pemerintahan adalah aspek kepemimpinan dan pelayanan umum agar kesejahteraan masyarakat tetap terwujud. Pembangunan perkotaan berwawasan lingkungan juga memerlukan pelayanan umum yang baik, administrasi pemerintahan dan pembangunan yang teratur, dan peran serta masyarakat dalam pembangunan.

Bandar Lampung, sebagai ibu kota Provinsi Lampung, merupakan pusat aktivitas administratif, sosial, dan ekonomi. Sebagai pusat administratif, Kantor Dukcapil Bandar Lampung memiliki peran yang sangat vital dalam mengelola data kependudukan, memberikan dokumen kependudukan, dan memastikan bahwa warga negara memiliki akses yang mudah dan cepat ke layanan tersebut. Namun, seiring dengan perkembangan zaman dan dinamika masyarakat, berbagai faktor mempengaruhi kualitas pelayanan publik di Kantor Dukcapil Bandar Lampung.

Salah satu faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik di Kantor Dukcapil Bandar Lampung adalah kurangnya sosialisasi mengenai pentingnya pencatatan kependudukan. Hal ini menyebabkan masyarakat kurang menyadari pentingnya pencatatan kependudukan dan seringkali mengabaikan proses pencatatan kependudukan. Selain itu, kurangnya sumber daya manusia yang berkualitas juga menjadi kendala dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor Dukcapil.

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Dukcapil Bandar Lampung, perlu dilakukan beberapa upaya, antara lain meningkatkan kualitas sumber daya manusia, meningkatkan sosialisasi mengenai pentingnya pencatatan kependudukan, meningkatkan partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik, dan memperbaiki sistem pengaduan masyarakat agar masyarakat dapat memberikan pengaduan dengan mudah dan cepat.

Peran masyarakat sangat penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor Dukcapil Bandar Lampung. Masyarakat dapat memberikan masukan dan saran untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Dukcapil. Selain itu, masyarakat juga dapat memberikan pengaduan apabila menemukan bahwa penyelenggara pelayanan publik tidak melaksanakan kewajiban sebagaimana mestinya atau terdapat penyelenggaraan pelayanan publik yang tidak sesuai dengan standar pelayanan.

Dalam rangka mewujudkan pelayanan publik yang baik, pelayanan publik harus sederhana dan kompetitif. Hal ini dapat dicapai dengan meningkatkan kualitas pelayanan publik, memperbaiki

sistem pengaduan masyarakat, dan meningkatkan partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) merupakan salah satu lembaga pemerintahan yang memiliki peran sentral dalam memberikan pelayanan publik.

Kualitas layanan publik adalah tolak ukur utama dalam mengevaluasi sejauh mana suatu pemerintah memenuhi kebutuhan dan harapan warga negaranya. Pelayanan publik melibatkan semua unsur governance, yaitu pemerintah sebagai representasi negara, masyarakat sipil, dan mekanisme pasar. Pemerintah sebagai salah satu institusi penyelenggara pelayanan publik secara sederhana dapat disebut sebagai penyedia layanan publik.

Dalam memenuhi kebutuhan pelayanan publik, reorganisasi adalah salah satu jawaban, tentunya selain peningkatan kapasitas dan kualitas sumber daya manusia. Peningkatan kualitas sumber daya manusia sangat penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pengalaman dan pengetahuan warga dalam mendapatkan pelayanan harus dipandang sebagai faktor penting dalam pembuatan kebijakan pelayanan publik.

Di Kantor Dukcapil Bandar Lampung, kualitas layanan publik memiliki hubungan erat dengan cara mereka mengelola data kependudukan dan memberikan dokumen kependudukan seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), serta akta kelahiran, kematian, dan pernikahan. Pelayanan publik yang berkualitas adalah salah satu fondasi penting dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Ini karena pelayanan publik yang baik tidak hanya memenuhi kebutuhan dasar warga negara, tetapi juga menciptakan perasaan keamanan dan kenyamanan dalam hubungan antara masyarakat dan pemerintah.

Kualitas layanan publik di Kantor Dukcapil Bandar Lampung sangat terkait dengan infrastruktur fisik dan sumber daya manusia yang mereka miliki. Infrastruktur yang memadai, termasuk sarana dan prasarana kantor, perangkat keras, dan perangkat lunak teknologi informasi, sangat penting dalam memastikan pelayanan publik yang efisien dan berkualitas. Di era digital ini, Kantor Dukcapil harus memiliki infrastruktur teknologi informasi yang canggih untuk mengelola data kependudukan dengan baik, menjaga keamanan data, dan memberikan layanan yang lebih cepat dan efektif kepada masyarakat.

Selain infrastruktur, faktor sumber daya manusia juga memiliki peran penting dalam kualitas layanan publik. Kantor Dukcapil Bandar Lampung harus memiliki tim yang terampil dan terlatih

dalam mengelola sistem informasi kependudukan, menangani permintaan warga, dan menjaga integritas data. Sumber daya manusia yang berkualitas akan dapat berkontribusi pada pelayanan publik yang lebih baik.

Tak hanya infrastruktur dan sumber daya manusia, faktor lain yang memengaruhi kualitas pelayanan publik di Kantor Dukcapil Bandar Lampung adalah kebijakan dan peraturan pemerintah. Kebijakan yang diterapkan oleh pemerintah pusat dan daerah dapat memiliki dampak langsung pada proses pelayanan publik. Kebijakan yang fleksibel dan adaptif akan memungkinkan Kantor Dukcapil untuk merespons kebutuhan masyarakat dengan lebih baik. Di sisi lain, regulasi yang kaku dan berbelit-belit dapat memperlambat proses pelayanan dan menghambat inovasi dalam pengelolaan data kependudukan.

Selain faktor-faktor tersebut, jumlah permintaan layanan publik di Kantor Dukcapil Bandar Lampung juga dapat bervariasi setiap tahunnya. Peningkatan jumlah penduduk, permintaan KTP baru, pernikahan, dan kelahiran dapat meningkatkan tekanan pada sistem pelayanan publik. Jika tidak dielola dengan baik, peningkatan permintaan ini dapat mengakibatkan penundaan dalam pelayanan dan ketidakpuasan masyarakat.

Perkembangan teknologi informasi juga memainkan peran kunci dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik di Kantor Dukcapil Bandar Lampung. Penggunaan sistem informasi kependudukan yang canggih dapat membantu dalam pengolahan data dan pemenuhan permintaan dokumen kependudukan dengan lebih cepat. Melalui integrasi teknologi, data dapat diakses dengan mudah dan akurat, memungkinkan proses pelayanan yang lebih efisien dan transparan.

Kepemimpinan yang efektif dan manajemen yang baik adalah faktor kunci dalam memastikan pelayanan publik yang berkualitas di Kantor Dukcapil Bandar Lampung. Seorang pemimpin yang mampu menginspirasi dan mengarahkan stafnya, serta memiliki visi yang jelas tentang pentingnya pelayanan publik yang berkualitas, dapat memberikan dampak positif yang besar. Manajemen yang efisien dalam alokasi sumber daya, pengambilan keputusan yang tepat, dan pemantauan kinerja yang ketat akan membantu mengatasi berbagai tantangan yang dihadapi oleh Kantor Dukcapil.

Dalam menghadapi kompleksitas pelayanan publik, Kantor Dukcapil Bandar Lampung juga memiliki banyak peluang untuk meningkatkan layanannya. Salah satu peluang utama adalah melalui digitalisasi pelayanan. Dengan mengimplementasikan sistem informasi kependudukan yang terintegrasi dan digital, Kantor Dukcapil dapat memudahkan masyarakat dalam mengajukan permintaan layanan secara online. Ini akan mengurangi kehadiran fisik di kantor, menghemat waktu bagi warga, dan membantu mengatasi peningkatan permintaan layanan.

Selain itu, penguatan etika birokrasi juga merupakan langkah penting. Pelatihan dan pengawasan yang ketat terhadap staf Dukcapil dapat membantu mencegah praktik korupsi dan buruk dalam pelayanan publik. Hal ini akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga ini.

Peningkatan kesadaran masyarakat juga merupakan faktor penting. Kantor Dukcapil dapat mengadakan kampanye edukasi tentang pentingnya dokumen kependudukan, prosedur yang benar dalam pengajuan, dan hak serta kewajiban warga dalam hal ini. Masyarakat yang lebih teredukasi akan lebih mudah berinteraksi dengan lembaga ini dan memahami proses pelayanannya.

Terakhir, kerjasama dengan pihak lain, termasuk organisasi non-pemerintah dan sektor swasta, juga dapat membantu memperluas jangkauan pelayanan publik. Dukcapil dapat bekerja sama dengan organisasi yang memiliki keahlian dalam teknologi informasi, pengembangan aplikasi, atau kampanye sosial untuk meningkatkan efektivitas layanannya.

Pertumbuhan penduduk yang terus meningkat dan permintaan dokumen kependudukan yang tinggi adalah dua tantangan besar yang dihadapi oleh Kantor Dukcapil Bandar Lampung. Menurut Badan Pusat Statistik (BPS) Provinsi Lampung, Bandar Lampung menempati posisi pertama dalam peningkatan jumlah penduduk dengan jumlah seperti di bawah ini :

Wilayah	Laju Pertumbuhan Penduduk (Persen)		
	2020	2021	2022
Bandar Lampung	1,66	2,16	2,13
Lampung Barat	0,68	0,27	0,24
Lampung Selatan	0,84	0,93	0,90
Lampung Tengah	0,71	1,59	1,56
Lampung Timur	0,73	0,93	0,90
Lampung Utara	0,31	0,21	0,18
Mesuji	0,40	1,32	1,29
Metro	1,25	0,87	0,84
Pesawaran	0,91	1,19	1,15
Pesisir Barat	0,64	0,77	0,74
Pringsewu	0,73	0,45	0,41
Provinsi Lampung	0,87	1,10	1,07
Tanggamus	0,90	1,15	1,12
Tulang Bawang	1,11	0,19	0,16
Tulang Bawang Barat	0,62	0,72	0,69
Way Kanan	0,85	0,93	0,90

Catatan: Proyeksi Penduduk 2010-2035

Dengan populasi yang terus bertambah, jumlah permintaan akan KTP, KK, akta kelahiran, kematian, dan pernikahan pun semakin meningkat. Dalam beberapa kasus, lonjakan permintaan tersebut dapat mencapai tingkat yang sulit diatasi oleh lembaga ini. Fenomena ini dapat mengakibatkan apa yang disebut sebagai "overload data," di mana sistem yang ada tidak mampu menangani volume data yang masuk dengan cepat dan efisien.

Overload data adalah situasi yang merugikan karena dapat menyebabkan penundaan dalam pelayanan. Proses pengolahan data menjadi lebih lambat, dan warga yang membutuhkan dokumen kependudukan harus menunggu lebih lama dari biasanya. Hal ini dapat menimbulkan ketidakpuasan di antara masyarakat dan bahkan berdampak negatif pada citra Kantor Dukcapil Bandar Lampung. Selain itu, jika tidak ditangani dengan baik, overload data juga dapat berisiko terhadap kerugian data. Data kependudukan yang tidak terkelola dengan baik dapat menjadi rentan terhadap kehilangan atau kerusakan, yang pada gilirannya dapat menyulitkan pelacakan dan pemulihan dokumen yang hilang.

Tantangan lain yang sering dihadapi oleh Kantor Dukcapil Bandar Lampung adalah praktek korupsi dan buruk di lingkungan birokrasi. Sayangnya, praktek ini bukanlah hal yang jarang terjadi di berbagai lembaga pemerintahan di Indonesia. Korupsi dan praktek buruk dapat merusak integritas dan kualitas pelayanan publik. Dalam konteks Dukcapil, korupsi dapat terjadi dalam bentuk suap atau penyalahgunaan wewenang oleh staf yang tidak etis. Praktek ini tidak hanya merugikan negara dan masyarakat, tetapi juga merusak kepercayaan publik terhadap lembaga ini. Oleh karena itu, upaya pencegahan dan penindakan terhadap korupsi dan praktek buruk dalam birokrasi sangat penting untuk menjaga kualitas pelayanan publik.

Selain itu, ada tantangan lain yang berkaitan dengan aksesibilitas pelayanan publik di Kantor Dukcapil Bandar Lampung. Beberapa masyarakat, terutama yang tinggal di daerah pedesaan atau yang berada dalam kondisi ekonomi lemah, mungkin menghadapi kesulitan dalam mengakses Kantor Dukcapil. Ini dapat merugikan mereka dalam hal mendapatkan dokumen kependudukan yang diperlukan untuk berbagai keperluan, seperti pendidikan, pekerjaan, atau hak-hak sosial. Kesulitan dalam mengakses pelayanan publik juga dapat memicu ketidaksetaraan sosial di mana sebagian warga memiliki akses lebih mudah sementara yang lain tidak.

Terakhir, perubahan terus-menerus dalam regulasi kependudukan adalah tantangan lain yang dihadapi oleh Kantor Dukcapil Bandar Lampung. Regulasi ini mencakup peraturan terkait pencatatan kelahiran, kematian, pernikahan, persyaratan pengajuan KTP, dan banyak aspek lain dari administrasi kependudukan. Ketika peraturan berubah, baik itu di tingkat nasional atau daerah, hal ini dapat membingungkan masyarakat dan staf Dukcapil. Masyarakat mungkin tidak sepenuhnya memahami perubahan tersebut, sementara staf Dukcapil juga perlu menyesuaikan prosedur mereka dengan perubahan regulasi. Dalam hal ini, perlu koordinasi yang baik dalam mengkomunikasikan perubahan-perubahan ini agar tidak menimbulkan kebingungan dan masalah administratif yang tidak perlu.

Mengatasi berbagai tantangan ini adalah tugas yang tidak mudah, tetapi sangat penting dalam menjaga kualitas layanan publik di Kantor Dukcapil Bandar Lampung. Upaya untuk meningkatkan efisiensi pengolahan data, mencegah korupsi dan praktek buruk, meningkatkan aksesibilitas bagi semua lapisan masyarakat, serta menjalin koordinasi yang baik dalam menghadapi perubahan regulasi akan membantu menciptakan pelayanan publik yang lebih baik dan lebih responsif terhadap kebutuhan warga negara. Dengan kerja keras dan komitmen yang kuat, Kantor Dukcapil Bandar Lampung dapat mengatasi tantangan ini dan terus meningkatkan pelayanannya untuk masyarakat.

Menerapkan sistem informasi kependudukan yang terintegrasi dan digital adalah langkah yang sangat penting dalam meningkatkan efisiensi dan transparansi pelayanan publik di Kantor Dukcapil Bandar Lampung. Sistem informasi ini memungkinkan pengelolaan data kependudukan secara lebih efisien dan dapat diakses dengan cepat oleh staf Dukcapil maupun masyarakat. Penggunaan teknologi informasi modern seperti basis data terpusat, perangkat lunak yang terintegrasi, dan platform online dapat membantu menyederhanakan proses administrasi kependudukan.

Salah satu keuntungan utama dari sistem informasi terintegrasi adalah bahwa data kependudukan dapat diakses dan dikelola secara real-time. Ini berarti bahwa permintaan dokumen kependudukan seperti KTP, KK, akta kelahiran, kematian, dan pernikahan dapat diproses lebih cepat dan akurat. Ketika warga mengajukan permohonan secara online, sistem dapat dengan cepat memeriksa dan memvalidasi data mereka. Hal ini tidak hanya menghemat waktu bagi masyarakat, tetapi juga mengurangi risiko kesalahan dalam pengolahan data.

Selain itu, keberadaan sistem informasi yang terintegrasi memungkinkan Dukcapil untuk lebih transparan dalam menjalankan operasinya. Masyarakat dapat mengakses informasi mereka sendiri secara online dan memantau status permintaan mereka. Hal ini menciptakan tingkat transparansi yang tinggi dalam pelayanan publik, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap Kantor Dukcapil.

Namun, implementasi sistem informasi kependudukan yang terintegrasi dan digital juga memerlukan pelatihan dan pengawasan yang ketat terhadap staf Dukcapil. Staf harus dilatih dengan baik dalam penggunaan sistem ini dan memahami pentingnya menjaga keamanan dan integritas data kependudukan. Selain itu, pengawasan yang ketat diperlukan untuk memastikan bahwa sistem ini digunakan dengan benar dan tidak disalahgunakan. Ini adalah langkah yang penting dalam mencegah praktik korupsi dan buruk dalam pengelolaan data kependudukan.

Selain implementasi teknologi, kampanye edukasi kepada masyarakat tentang pentingnya dokumen kependudukan dan prosedur yang benar juga sangat diperlukan. Kesadaran masyarakat tentang peran dokumen kependudukan dalam kehidupan sehari-hari mereka dapat membantu mengurangi kesalahan dalam pengajuan dokumen. Kampanye ini dapat mencakup penyuluhan tentang pentingnya memiliki KTP yang sah, pentingnya registrasi kelahiran, dan prosedur pernikahan yang benar. Semakin banyak masyarakat yang memahami pentingnya dokumen kependudukan, semakin rendah tingkat kesalahan dalam pengajuan dokumen tersebut.

Terakhir, kerjasama antara Kantor Dukcapil, organisasi non-pemerintah, dan sektor swasta dapat menjadi faktor yang mendukung dalam memperluas jangkauan pelayanan publik. Kantor Dukcapil dapat bekerja sama dengan organisasi yang memiliki keahlian dalam teknologi informasi untuk membantu mengembangkan dan mengelola sistem informasi kependudukan. Organisasi non-pemerintah juga dapat berperan dalam menyediakan edukasi kepada masyarakat atau mendukung kampanye untuk meningkatkan kesadaran tentang pentingnya dokumen kependudukan. Selain itu, sektor swasta dapat berkontribusi dalam hal penyediaan layanan online yang memudahkan masyarakat dalam mengajukan permohonan dokumen kependudukan.

Dalam menghadapi berbagai tantangan dalam pelayanan publik, Kantor Dukcapil Bandar Lampung memiliki potensi besar untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kualitas layanannya melalui penerapan teknologi informasi, pelatihan staf, kampanye edukasi, dan kerjasama dengan berbagai pihak. Dengan upaya yang komprehensif dan terus-menerus, Kantor

Dukcapil dapat menjadi teladan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang efisien dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Kantor Dukcapil Bandar Lampung, sebagai lembaga yang mengemban tugas dan tanggung jawab dalam mengelola data kependudukan serta memberikan dokumen kependudukan, memiliki peran yang sangat sentral dalam menjaga ketertiban administrasi kependudukan di wilayahnya. Peran ini tidak hanya terbatas pada penyediaan dokumen seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), akta kelahiran, kematian, dan pernikahan, tetapi juga mencakup pengelolaan informasi kependudukan yang akurat dan terpercaya. Dalam hal ini, Kantor Dukcapil menjadi jembatan antara individu dan negara, memastikan bahwa setiap warga negara memiliki identitas resmi dan tercatat dalam sistem administrasi kependudukan.

Faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan publik di Kantor Dukcapil Bandar Lampung sangat beragam dan melibatkan berbagai aspek. Salah satu faktor kunci adalah infrastruktur yang ada di dalam kantor tersebut. Infrastruktur fisik seperti bangunan kantor, peralatan, dan jaringan komunikasi merupakan fondasi yang diperlukan untuk menyelenggarakan pelayanan publik yang baik. Kantor Dukcapil Bandar Lampung harus memiliki fasilitas yang memadai untuk menerima permohonan, mengelola data, dan menghasilkan dokumen kependudukan dengan cepat dan akurat. Oleh karena itu, investasi dalam infrastruktur yang modern dan berdaya tahan tinggi dapat membantu meningkatkan efisiensi dan efektivitas kantor ini dalam melayani masyarakat.

Selain infrastruktur, faktor regulasi dan kebijakan pemerintah juga memiliki peran besar dalam mengatur cara Kantor Dukcapil Bandar Lampung menyelenggarakan pelayanannya. Kebijakan yang diterapkan oleh pemerintah pusat dan daerah dapat memengaruhi berbagai aspek, mulai dari prosedur pengajuan dokumen hingga persyaratan administrasi. Kebijakan yang fleksibel dan adaptif dapat memungkinkan Kantor Dukcapil untuk lebih responsif terhadap perubahan dalam kebutuhan masyarakat. Sebaliknya, regulasi yang kaku dan berbelit-belit dapat memperlambat proses pelayanan dan menghambat inovasi dalam pengelolaan data kependudukan. Oleh karena itu, penting bagi Kantor Dukcapil untuk berkolaborasi dengan berbagai pemangku kepentingan dalam merumuskan dan memperbarui regulasi yang relevan.

Selanjutnya, teknologi informasi menjadi salah satu faktor utama yang dapat memengaruhi kualitas layanan publik. Perkembangan teknologi informasi telah memungkinkan perubahan besar dalam cara data kependudukan dikelola dan pelayanan publik diselenggarakan. Penggunaan sistem

informasi kependudukan yang terintegrasi dan digital adalah langkah maju yang dapat membawa banyak manfaat. Menerapkan teknologi ini dapat memungkinkan pengolahan data yang lebih efisien, penggunaan basis data terpusat yang akurat, dan akses yang lebih cepat kepada warga yang membutuhkan dokumen kependudukan. Lebih jauh lagi, sistem ini dapat menciptakan tingkat transparansi yang tinggi, di mana masyarakat dapat melihat status permohonan mereka secara online, meningkatkan kepercayaan terhadap pelayanan publik.

Tentu saja, teknologi informasi juga membawa tantangan tersendiri. Perlindungan data pribadi menjadi hal yang semakin penting dengan peningkatan penggunaan teknologi informasi. Kantor Dukcapil Bandar Lampung harus memiliki kebijakan dan sistem keamanan yang kuat untuk melindungi data pribadi warga negara dari potensi risiko kebocoran atau penyalahgunaan. Ini mencakup pelatihan staf dalam keamanan data dan implementasi langkah-langkah perlindungan data yang ketat.

Selanjutnya, kepemimpinan adalah faktor kunci dalam menentukan kualitas pelayanan publik. Pemimpin di Kantor Dukcapil Bandar Lampung harus memiliki visi yang jelas tentang pentingnya pelayanan publik yang berkualitas. Mereka harus mampu menginspirasi dan memotivasi staf mereka untuk memberikan yang terbaik dalam melayani masyarakat. Kepemimpinan yang efektif juga berarti manajemen yang baik dalam alokasi sumber daya, perencanaan strategis, dan pengambilan keputusan yang tepat. Manajemen yang efisien akan membantu mengatasi berbagai tantangan yang mungkin dihadapi oleh Kantor Dukcapil Bandar Lampung, seperti peningkatan permintaan layanan publik.

Selain faktor-faktor internal, tingkat permintaan juga memainkan peran penting dalam menentukan kualitas pelayanan publik. Jumlah permintaan layanan publik di Kantor Dukcapil Bandar Lampung dapat bervariasi setiap tahunnya. Peningkatan jumlah penduduk, permintaan KTP baru, pernikahan, dan kelahiran dapat meningkatkan tekanan pada sistem pelayanan publik. Oleh karena itu, Kantor Dukcapil perlu memiliki rencana dan kapasitas yang memadai untuk mengatasi lonjakan permintaan yang mungkin terjadi. Hal ini melibatkan alokasi sumber daya yang tepat, perencanaan kebutuhan, dan kemampuan untuk meningkatkan kapasitas. Oleh karena itu, dibuatnya penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik pada kantor Dukcapil Bandar Lampung. Untuk mencapai tujuan penelitian, penelitian ini akan mengacu pada kerangka konseptual yang terdiri dari variabel-variabel utama yang akan diuji dalam penelitian ini.

Variabel-variabel tersebut meliputi : Faktor internal Kantor Dukcapil (misalnya, jumlah petugas, sarana prasarana); Proses pelayanan (ketepatan prosedur, lamanya waktu tunggu); Kualitas pelayanan (tingkat kepuasan).

B. Rumusan Masalah:

Berdasarkan latar belakang yang telah disampaikan, berikut adalah rumusan masalah penelitian:

1. Bagaimana kondisi dan kualitas pelayanan publik di Kantor Dukcapil Bandar Lampung saat ini?
2. Apa saja faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan publik di Kantor Dukcapil Bandar Lampung?
3. Bagaimana implementasi teknologi informasi dalam pengelolaan data kependudukan dapat meningkatkan efisiensi dan transparansi pelayanan publik di Kantor Dukcapil Bandar Lampung?
4. Bagaimana peran kepemimpinan dan manajemen yang efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Dukcapil Bandar Lampung?
5. Bagaimana Kantor Dukcapil Bandar Lampung dapat mengatasi berbagai tantangan seperti overload data, praktek korupsi, aksesibilitas, dan perubahan regulasi dalam menyelenggarakan pelayanan publik?

C. Tujuan Penelitian:

Tujuan dari penelitian ini adalah:

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi kondisi dan kualitas pelayanan publik di Kantor Dukcapil Bandar Lampung saat ini. Selain itu untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan publik di Kantor Dukcapil Bandar Lampung.

D. Manfaat Penelitian:

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Memberikan pemahaman yang lebih baik tentang kondisi dan faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan publik di Kantor Dukcapil Bandar Lampung.

2. Memberikan panduan untuk mengatasi berbagai tantangan yang dihadapi oleh Kantor Dukcapil Bandar Lampung dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

5. Membantu pemerintah daerah dan Kantor Dukcapil dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat di wilayah Bandar Lampung.

Referensi

Manajemen Pelayanan Publik: Peduli Inklusif Dan Kolaborasi. (2018). (n.p.): UGM PRESS.

Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. (2021). (n.p.): UGM PRESS.

PELAYANAN PUBLIK. (2022). (n.p.): Penerbit Qiara Media.

Tajudin, I. (2016). KINERJA PEGAWAI NEGERI SIPIL DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL DALAM PEMBUATAN KARTU TANDA PENDUDUK (KTP)(Studi Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandar Lampung).

Dimiyati, A., Togatorop, D. R., & Meilinda, S. D. (2020). Pelayanan E-KTP Di Masa Pandemi Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Bandar Lampung. *Journal Wacana Publik*, 14(01), 57-86.

Adawia, W. (2020). *ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KAMPAR* (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU).

YUSTIKA, O. D. (2022). *EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK BERBASIS ONLINE PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN LAMPUNG UTARA* (Doctoral dissertation, UIN RADEN INTAN LAMPUNG).