Journal of Law & Policy Review, *ISSN 2987-3150 (Online - Elektronik)*
Publisher: Mahesa Research Center, https://mahesacenter.org/
Volume: 4, Nomor: 1, 2026, 34-48, DOI: 10.34007/jlpr.v4i1.1152

Implementasi Standar Pelayanan Publik dan Faktor Penghambatnya di Disdukcapil Kota Binjai

Implementation of Public Service Standards and Inhibiting Factors at the Civil Registration Office of Binjai City

Dandy Ramadhan & Indra Muda
Program Studi Administrasi Publik, Universitas Medan Area, Indonesia

Diterima: 2026-04-25; Direview: 2026-05-04; Disetujui: 2026-06-04

*Corresponding Email: indramuda@staff.uma.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi standar pelayanan publik serta mengidentifikasi faktor penghambatnya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Binjai. Permasalahan yang dikaji adalah belum optimalnya pelaksanaan standar pelayanan publik yang berdampak pada kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif melalui teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi standar pelayanan publik belum berjalan optimal. Kendala utama terletak pada ketidakpastian waktu pelayanan, gangguan sistem digital yang terjadi secara berkala, kurangnya transparansi informasi kepada masyarakat, serta keterbatasan sarana dan prasarana pelayanan. Faktor-faktor tersebut berdampak pada meningkatnya waktu tunggu, ketidaknyamanan masyarakat, serta menurunnya Tingkat kepuasan dan kepercayaan terhadap pelayanan publik. Penelitian ini memberikan kontribusi dalam memperkuat kajian implementasi pelayanan publik dengan menekankan pentingnya kesiapan sumber daya, sistem digital, dan transparansi informasi. Secara praktis, hasil penelitian ini dapat menjadi dasar evaluasi bagi instansi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik secara lebih efektif dan responsif.
Kata Kunci: Pelayanan Publik, Standar Pelayanan, DISDUKCAPIL, Zona Kuning, Administrasi Publik.

Abstrak

This study aims to analyze the implementation of public service standards and to identify the inhibiting factors at the Department of Population and Civil Registration (Disdukcapil) of Binjai City. The problem addressed is the suboptimal implementation of public service standards which affects the quality of population administration services. This research employs a qualitative method with a descriptive approach, using data collection techniques such as interviews, observations, and documentation. The results indicate that the implementation of public service standards has not been optimal. The main constraints include uncertainty in service time, recurring disruptions in digital service systems, lack of transparency in information delivery, and inadequate service facilities and infrastructure. These factors have resulted in longer waiting times, decreased public comfort, and lower levels of satisfaction and trust in public services. This study contributes to the development of public administration studies by emphasizing the importance of resource readiness, digital systems, and information transparency. Practically, the findings can serve as a basis for institutional evaluation to improve the effectiveness and responsiveness of public service delivery.
Keywords: *Public Services, Service Standards, DISDUKCAPIL, Yellow Zone, Public Administration.*

How to Cite: Ramadhan, D. & Muda, I., (2026). Implementasi Standar Pelayanan Publik dan Faktor Penghambatnya di Disdukcapil Kota Binjai*. Journal of Law & Policy Review. 4(1): 34-48*

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dan hak-hak dasar masyarakat. Sebagai bentuk pelaksanaan kewajiban negara terhadap warga negara, pelayanan publik harus dilaksanakan secara profesional, transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Hal tersebut ditegaskan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mengatur bahwa setiap penyelenggara pelayanan wajib memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Dalam perspektif administrasi publik, kualitas pelayanan publik menjadi indikator penting keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan serta salah satu unsur utama dalam mewujudkan prinsip-prinsip *good governance* (Agustino, 2020; Dwiyanto, 2021).

Pelayanan publik yang berkualitas tidak hanya berkaitan dengan pemenuhan prosedur administratif, tetapi juga menyangkut kemampuan pemerintah dalam memberikan kepastian pelayanan, kemudahan akses, kecepatan pelayanan, dan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan (Sinambela, 2019). Oleh karena itu, penyelenggaraan pelayanan publik harus didukung oleh standar pelayanan yang jelas agar setiap proses pelayanan dapat dilaksanakan secara efektif, efisien, dan akuntabel (Hardiyansyah, 2018).

Salah satu bentuk pelayanan publik yang memiliki peran strategis adalah pelayanan administrasi kependudukan yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil). Pelayanan administrasi kependudukan berkaitan langsung dengan pemenuhan hak sipil masyarakat melalui penerbitan berbagai dokumen kependudukan seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), akta kelahiran, akta kematian, dan dokumen kependudukan lainnya. Dokumen kependudukan tersebut memiliki kedudukan yang sangat penting karena menjadi dasar identitas hukum warga negara serta syarat dalam memperoleh berbagai pelayanan publik lainnya, seperti pelayanan pendidikan, kesehatan, perbankan, dan perlindungan sosial (Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013; Daud et al., 2025).

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan, pemerintah telah mendorong penerapan sistem pelayanan berbasis digital melalui berbagai inovasi pelayanan publik. Transformasi digital dalam pelayanan administrasi kependudukan bertujuan untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, transparansi, dan kemudahan akses pelayanan bagi masyarakat. Konsep ini sejalan dengan pengembangan *electronic government* (*e-government*) yang menekankan pemanfaatan teknologi informasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan tata kelola pemerintahan (Indrajit, 2016). Namun demikian, implementasi pelayanan berbasis digital masih menghadapi berbagai kendala, seperti keterbatasan infrastruktur teknologi, gangguan sistem pelayanan, rendahnya kompetensi digital aparatur, serta belum optimalnya integrasi data antarinstansi (Anggraini et al., 2024; Santoso et al., 2023).

Berbagai penelitian terdahulu menunjukkan bahwa implementasi standar pelayanan publik pada instansi administrasi kependudukan masih menghadapi sejumlah hambatan. Fahmi et al. (2023) menemukan bahwa kualitas pelayanan administrasi kependudukan dipengaruhi oleh keterbatasan sumber daya manusia, kurang memadainya fasilitas pelayanan, serta lamanya proses penyelesaian dokumen kependudukan. Penelitian Rajak et al. (2025) menunjukkan bahwa antrean panjang, keterbatasan sarana dan prasarana, serta ketidakpastian waktu pelayanan masih menjadi permasalahan utama dalam pelayanan administrasi kependudukan. Sementara itu, Daud et al. (2025) menjelaskan bahwa transparansi informasi pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepercayaan masyarakat terhadap instansi penyelenggara pelayanan publik. Hidayat dan Lestari (2024) juga menegaskan bahwa keterbatasan sumber daya manusia dan tingginya beban kerja pegawai dapat berdampak pada menurunnya kualitas pelayanan serta kepuasan masyarakat.

Selain faktor sumber daya manusia, aspek komunikasi dan struktur birokrasi juga memiliki pengaruh terhadap keberhasilan implementasi pelayanan publik. Menurut teori implementasi kebijakan yang dikemukakan oleh Agustino (2020), keberhasilan implementasi suatu kebijakan dipengaruhi oleh empat faktor utama, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Komunikasi yang tidak efektif dapat menyebabkan masyarakat mengalami kesulitan dalam memahami prosedur pelayanan, sedangkan keterbatasan sumber daya dan birokrasi yang

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0

kurang adaptif dapat menghambat pencapaian tujuan pelayanan publik (Rahmawati, 2025; Setiawan, 2022).

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai merupakan salah satu instansi yang bertanggung jawab dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan bagi masyarakat. Berdasarkan observasi awal yang dilakukan peneliti, masih ditemukan beberapa permasalahan dalam pelaksanaan pelayanan, antara lain ketidakpastian waktu penyelesaian layanan, gangguan sistem pelayanan digital, keterbatasan sarana dan prasarana, serta kurang optimalnya penyampaian informasi kepada masyarakat. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa implementasi standar pelayanan publik di Disdukcapil Kota Binjai belum sepenuhnya berjalan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.

Berdasarkan hasil kajian terhadap penelitian terdahulu, sebagian besar penelitian lebih berfokus pada kualitas pelayanan publik atau digitalisasi pelayanan administrasi kependudukan secara umum. Penelitian yang secara khusus menganalisis implementasi standar pelayanan publik berdasarkan perspektif implementasi kebijakan dengan menggunakan indikator komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi pada Disdukcapil Kota Binjai masih sangat terbatas. Dengan demikian, terdapat kesenjangan penelitian (*research gap*) yang perlu diisi melalui kajian yang lebih mendalam mengenai implementasi standar pelayanan publik dan faktor-faktor penghambatnya pada instansi tersebut.

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi standar pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai berdasarkan perspektif implementasi kebijakan serta mengidentifikasi faktor-faktor yang menghambat pelaksanaannya. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dalam pengembangan kajian administrasi publik dan implementasi kebijakan, serta menjadi bahan evaluasi bagi instansi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yang lebih efektif, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk memahami dan mendeskripsikan secara mendalam implementasi standar pelayanan publik serta faktor-faktor yang menghambat pelaksanaannya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Binjai. Penelitian deskriptif digunakan untuk menggambarkan fenomena yang terjadi berdasarkan kondisi nyata di lapangan sehingga dapat memberikan pemahaman yang komprehensif mengenai permasalahan yang diteliti (Creswell & Creswell, 2018; Sugiyono, 2019).

Penelitian dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai pada bulan Januari hingga Maret 2026. Pemilihan lokasi penelitian didasarkan pada pertimbangan bahwa Disdukcapil Kota Binjai merupakan instansi yang menyelenggarakan pelayanan administrasi kependudukan dan masih menghadapi berbagai permasalahan terkait implementasi standar pelayanan publik. Selain itu, instansi ini memiliki intensitas pelayanan yang tinggi karena berhubungan langsung dengan kebutuhan administrasi masyarakat.

Sumber data dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung melalui wawancara dan observasi terhadap informan yang terlibat dalam penyelenggaraan maupun penggunaan layanan administrasi kependudukan. Informan penelitian ditentukan menggunakan teknik purposive sampling, yaitu teknik pemilihan informan berdasarkan pertimbangan tertentu sesuai dengan tujuan penelitian (Moleong, 2018). Informan terdiri atas satu orang Kepala Bidang Pelayanan, tiga orang pegawai pelayanan, dan lima orang masyarakat pengguna layanan sehingga jumlah keseluruhan informan sebanyak sembilan orang. Sementara itu, data sekunder diperoleh dari berbagai dokumen resmi instansi, laporan pelayanan, peraturan perundang-undangan, buku, serta jurnal ilmiah yang relevan dengan fokus penelitian.

Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara mendalam (*in-depth interview*), dan dokumentasi. Observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung proses pelayanan administrasi kependudukan, fasilitas pelayanan, serta interaksi antara petugas dan masyarakat. Wawancara mendalam dilakukan kepada seluruh informan untuk memperoleh informasi

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0

mengenai implementasi standar pelayanan publik dan faktor-faktor yang menghambat pelaksanaannya. Dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan berbagai dokumen pendukung yang berkaitan dengan standar pelayanan publik dan penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan di Disdukcapil Kota Binjai. Penggunaan berbagai teknik pengumpulan data dimaksudkan untuk memperoleh data yang lebih lengkap dan mendalam (Yin, 2018).

Analisis data dilakukan menggunakan model analisis interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña (2014) yang meliputi tiga tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data dilakukan dengan memilih, memfokuskan, dan menyederhanakan data yang relevan dengan fokus penelitian. Selanjutnya, data yang telah direduksi disajikan dalam bentuk uraian naratif agar mudah dipahami dan dianalisis. Tahap terakhir adalah penarikan kesimpulan yang dilakukan secara terus-menerus selama proses penelitian berlangsung untuk memperoleh temuan yang valid dan sesuai dengan kondisi lapangan.

Untuk menjamin keabsahan data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi yang meliputi triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan triangulasi waktu. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari berbagai informan. Triangulasi teknik dilakukan dengan membandingkan data hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Adapun triangulasi waktu dilakukan melalui pengumpulan data pada waktu yang berbeda untuk memastikan konsistensi informasi yang diperoleh. Menurut Lincoln dan Guba (1985), triangulasi merupakan salah satu teknik yang efektif untuk meningkatkan kredibilitas dan kepercayaan terhadap hasil penelitian kualitatif. Melalui teknik tersebut, data yang dihasilkan diharapkan memiliki tingkat kredibilitas, dependabilitas, dan validitas yang tinggi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Implementasi Standar Pelayanan Publik

a. Komunikasi

Komunikasi merupakan salah satu faktor penting dalam implementasi kebijakan publik karena berkaitan dengan proses penyampaian informasi dari penyelenggara pelayanan kepada masyarakat sebagai penerima layanan. Menurut Agustino (2020), keberhasilan implementasi kebijakan sangat dipengaruhi oleh kejelasan, konsistensi, dan ketepatan informasi yang disampaikan kepada kelompok sasaran. Informasi yang jelas dan mudah dipahami akan membantu masyarakat memahami tujuan, prosedur, dan persyaratan pelayanan sehingga pelaksanaan kebijakan dapat berjalan secara efektif. Sebaliknya, komunikasi yang kurang efektif berpotensi menimbulkan kesalahpahaman yang dapat menghambat pencapaian tujuan kebijakan.

Dalam konteks pelayanan administrasi kependudukan, komunikasi memiliki peran yang sangat strategis karena masyarakat harus memahami berbagai persyaratan dan prosedur yang berbeda untuk setiap jenis layanan, seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), akta kelahiran, maupun dokumen kependudukan lainnya. Oleh karena itu, penyampaian informasi yang jelas, lengkap, dan mudah diakses merupakan bagian penting dari standar pelayanan publik sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Berdasarkan hasil penelitian, aspek komunikasi dalam implementasi standar pelayanan publik di Disdukcapil Kota Binjai belum berjalan secara optimal. Hal ini terlihat dari masih ditemukannya masyarakat yang belum memahami persyaratan dan prosedur pelayanan sehingga menyebabkan proses pengurusan dokumen menjadi lebih lama. Salah satu informan masyarakat menyatakan:

"Saya kurang paham persyaratannya, jadi waktu datang ke sini ternyata berkas saya belum lengkap dan harus balik lagi."

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa informasi pelayanan belum sepenuhnya diterima dan dipahami oleh masyarakat. Akibatnya, masyarakat harus melakukan pengurusan berulang karena dokumen yang dibutuhkan tidak dipersiapkan secara lengkap sejak awal. Kondisi ini berdampak pada meningkatnya waktu pelayanan, bertambahnya biaya yang harus dikeluarkan masyarakat, serta menurunnya efektivitas proses pelayanan administrasi kependudukan.

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0

Dari sisi penyelenggara pelayanan, petugas juga mengakui masih terdapat kendala dalam penyampaian informasi kepada masyarakat. Salah satu petugas pelayanan menyatakan:

"Kami sudah menyampaikan informasi, tapi memang tidak semua masyarakat membaca atau memahami dengan baik."

Temuan tersebut menunjukkan bahwa permasalahan komunikasi tidak hanya terletak pada ketersediaan informasi, tetapi juga pada efektivitas media dan metode penyampaian informasi kepada masyarakat. Informasi yang tersedia belum sepenuhnya mampu menjangkau seluruh pengguna layanan sehingga masih terjadi kesenjangan pemahaman antara petugas dan masyarakat. Kondisi ini mengindikasikan bahwa komunikasi pelayanan belum sepenuhnya memenuhi prinsip aksesibilitas informasi yang menjadi salah satu unsur penting dalam pelayanan publik.

Hasil observasi juga menunjukkan bahwa informasi mengenai persyaratan dan prosedur pelayanan telah dipasang pada papan informasi di area pelayanan. Namun, penyajian informasi tersebut masih terbatas dan belum didukung oleh media informasi digital yang mudah diakses oleh masyarakat. Selain itu, petunjuk pelayanan yang tersedia belum disusun secara sederhana dan komunikatif sehingga kurang membantu masyarakat dalam memahami alur pelayanan secara mandiri. Padahal, pemanfaatan media digital seperti website resmi, media sosial, maupun aplikasi pelayanan dapat menjadi sarana yang efektif untuk memperluas jangkauan informasi kepada masyarakat.

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi pelayanan belum sepenuhnya memenuhi prinsip transparansi sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Transparansi informasi merupakan salah satu indikator penting dalam pelayanan publik karena memberikan kepastian kepada masyarakat mengenai prosedur, persyaratan, waktu pelayanan, dan hak-hak pengguna layanan. Kurangnya transparansi informasi berpotensi menimbulkan ketidakpastian pelayanan dan menurunkan tingkat kepuasan masyarakat.

Berdasarkan teori implementasi kebijakan Agustino (2020), komunikasi yang tidak berjalan secara efektif akan menghambat pencapaian tujuan kebijakan karena informasi yang diterima kelompok sasaran menjadi tidak utuh atau tidak dipahami secara benar. Dalam konteks penelitian ini, kurang optimalnya komunikasi menyebabkan masyarakat mengalami kesulitan dalam memenuhi persyaratan administrasi dan memahami prosedur pelayanan yang berlaku. Kondisi tersebut pada akhirnya berpengaruh terhadap efektivitas implementasi standar pelayanan publik secara keseluruhan.

Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian Rahmawati (2025) yang menyatakan bahwa kurangnya transparansi dan komunikasi informasi pelayanan berdampak pada rendahnya pemahaman masyarakat terhadap prosedur pelayanan publik. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa masyarakat cenderung mengalami kesulitan dalam mengakses layanan apabila informasi yang diberikan tidak lengkap dan tidak mudah dipahami. Selain itu, penelitian Gulo (2024) juga menunjukkan bahwa kejelasan komunikasi antara pelaksana kebijakan dan masyarakat merupakan faktor penting dalam menentukan keberhasilan implementasi kebijakan publik. Komunikasi yang efektif akan meningkatkan kepatuhan masyarakat terhadap prosedur pelayanan sekaligus mengurangi potensi kesalahan dalam proses administrasi.

Lebih lanjut, hasil penelitian ini juga sejalan dengan temuan Anggraini et al. (2024) yang menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan publik tidak hanya membutuhkan kesiapan teknologi, tetapi juga kesiapan komunikasi informasi kepada masyarakat sebagai pengguna layanan. Penyampaian informasi yang tidak optimal dapat mengurangi efektivitas inovasi pelayanan yang telah diterapkan oleh instansi pemerintah.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa aspek komunikasi masih menjadi salah satu kendala dalam implementasi standar pelayanan publik di Disdukcapil Kota Binjai. Permasalahan tersebut terlihat dari belum optimalnya penyampaian informasi mengenai persyaratan, prosedur, dan alur pelayanan kepada masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan upaya perbaikan melalui peningkatan kualitas komunikasi pelayanan, penyederhanaan informasi pelayanan, penguatan transparansi informasi, serta pemanfaatan media digital yang lebih interaktif agar informasi pelayanan dapat diakses secara lebih luas, cepat, dan mudah dipahami oleh masyarakat.

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0

b. Sumber Daya

Sumber daya merupakan salah satu faktor yang menentukan keberhasilan implementasi kebijakan publik. Menurut Agustino (2020), sumber daya mencakup ketersediaan sumber daya manusia, kompetensi pelaksana, fasilitas pendukung, serta kemampuan organisasi dalam mendukung pelaksanaan kebijakan. Ketersediaan sumber daya yang memadai akan mempermudah pencapaian tujuan kebijakan, sedangkan keterbatasan sumber daya dapat menghambat efektivitas pelaksanaan pelayanan publik. Selain itu, Edward III menjelaskan bahwa sumber daya merupakan variabel penting dalam implementasi kebijakan karena keberhasilan pelaksanaan program sangat bergantung pada kecukupan personel, informasi, kewenangan, dan fasilitas yang dimiliki organisasi pelaksana (Edward III, 1980).

Berdasarkan hasil penelitian, aspek sumber daya dalam implementasi standar pelayanan publik di Disdukcapil Kota Binjai masih menghadapi berbagai kendala. Dari sisi kuantitas, jumlah pegawai yang tersedia belum sepenuhnya sebanding dengan jumlah masyarakat yang dilayani setiap hari. Kondisi ini menyebabkan tingginya beban kerja pegawai, terutama pada saat volume pelayanan meningkat. Ketersediaan aparatur yang memadai merupakan salah satu unsur penting dalam mewujudkan pelayanan publik yang efektif dan efisien sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Salah satu petugas pelayanan menyatakan:

"Jumlah pegawai sebenarnya masih kurang, apalagi kalau masyarakat yang datang ramai, jadi pelayanan agak lambat."

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa keterbatasan jumlah pegawai berdampak pada kecepatan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Ketika jumlah pemohon meningkat, pegawai harus menangani banyak layanan secara bersamaan sehingga waktu pelayanan menjadi lebih lama dibandingkan dengan standar yang telah ditetapkan. Kondisi ini sejalan dengan pendapat Sinambela (2019) yang menyatakan bahwa rasio jumlah aparatur terhadap beban pelayanan menjadi salah satu faktor yang menentukan kualitas pelayanan publik.

Selain kuantitas pegawai, kualitas sumber daya manusia juga menjadi tantangan dalam pelaksanaan pelayanan publik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa beberapa pegawai masih mengalami kesulitan dalam mengoperasikan sistem pelayanan berbasis digital yang digunakan dalam proses administrasi kependudukan. Kondisi ini menyebabkan proses input, verifikasi, dan pengolahan data menjadi lebih lambat sehingga memengaruhi efektivitas pelayanan. Padahal, transformasi digital dalam pelayanan publik menuntut aparatur memiliki kompetensi teknologi informasi yang memadai agar pelayanan dapat berlangsung secara cepat, tepat, dan akurat (Hardiansyah, 2018).

Dampak dari keterbatasan sumber daya tersebut juga dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan. Salah satu informan menyampaikan:

"Pelayanannya lama, mungkin karena pegawainya sedikit dan yang ngurus banyak."

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa masyarakat secara langsung merasakan konsekuensi dari keterbatasan sumber daya yang dimiliki instansi. Lamanya proses pelayanan tidak hanya dipengaruhi oleh jumlah pemohon yang tinggi, tetapi juga oleh keterbatasan jumlah dan kompetensi pegawai dalam menjalankan tugas pelayanan.

Hasil observasi juga menunjukkan bahwa pada waktu-waktu tertentu terjadi penumpukan antrean masyarakat yang cukup signifikan. Kondisi tersebut mengakibatkan meningkatnya waktu tunggu pelayanan dan berpotensi menurunkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Selain itu, keterbatasan kompetensi dalam penggunaan teknologi pelayanan menyebabkan proses pelayanan menjadi kurang efisien ketika terjadi gangguan sistem atau permasalahan teknis lainnya. Fenomena ini menunjukkan bahwa kapasitas sumber daya manusia masih menjadi tantangan dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan.

Dalam perspektif teori implementasi kebijakan Agustino (2020), sumber daya merupakan prasyarat utama bagi keberhasilan implementasi kebijakan. Kebijakan yang dirancang dengan baik tidak akan dapat dilaksanakan secara optimal apabila tidak didukung oleh jumlah pegawai yang memadai dan kompetensi pelaksana yang sesuai dengan kebutuhan organisasi. Oleh karena itu, keterbatasan sumber daya manusia yang ditemukan dalam penelitian ini menjadi salah satu

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0

faktor yang menghambat implementasi standar pelayanan publik di Disdukcapil Kota Binjai. Temuan ini juga mendukung pandangan Edward III (1980) yang menegaskan bahwa keterbatasan sumber daya dapat menyebabkan tujuan kebijakan tidak tercapai secara maksimal.

Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian Hidayati (2021) yang menyatakan bahwa keterbatasan sumber daya manusia merupakan faktor utama yang memengaruhi kualitas pelayanan publik. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa jumlah pegawai yang tidak seimbang dengan beban kerja serta rendahnya kompetensi aparatur dalam memanfaatkan teknologi pelayanan dapat menyebabkan pelayanan menjadi kurang efektif dan kurang responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Hasil penelitian ini juga didukung oleh Fahmi et al. (2023) yang menemukan bahwa keterbatasan jumlah aparatur dan kompetensi teknis pegawai menjadi kendala utama dalam pelayanan administrasi kependudukan.

Dengan demikian, aspek sumber daya dalam implementasi standar pelayanan publik di Disdukcapil Kota Binjai masih memerlukan perhatian melalui peningkatan jumlah pegawai sesuai kebutuhan pelayanan serta penguatan kompetensi aparatur, khususnya dalam penguasaan teknologi informasi dan sistem pelayanan digital. Upaya tersebut penting dilakukan untuk meningkatkan efektivitas pelayanan dan mewujudkan pelayanan publik yang lebih berkualitas (Sinambela, 2019; Hardiansyah, 2018).

c. Disposisi

Disposisi merupakan salah satu faktor penting dalam implementasi kebijakan publik yang berkaitan dengan sikap, komitmen, integritas, dan kesediaan pelaksana kebijakan dalam menjalankan tugas sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Menurut Agustino (2020), keberhasilan implementasi kebijakan tidak hanya ditentukan oleh kejelasan kebijakan dan ketersediaan sumber daya, tetapi juga oleh kemauan dan komitmen para pelaksana dalam menerapkan kebijakan tersebut. Pelaksana yang memiliki sikap positif terhadap kebijakan akan cenderung melaksanakan tugas secara optimal, sedangkan sikap yang kurang mendukung dapat menghambat pencapaian tujuan kebijakan. Pandangan yang sama dikemukakan oleh Edward III (1980) yang menyatakan bahwa disposisi atau sikap pelaksana merupakan salah satu variabel utama yang menentukan keberhasilan implementasi kebijakan karena berkaitan dengan tingkat penerimaan, komitmen, dan respons pelaksana terhadap kebijakan yang dijalankan.

Berdasarkan hasil penelitian, disposisi pegawai di Disdukcapil Kota Binjai secara umum menunjukkan kondisi yang cukup baik. Pegawai dinilai memiliki sikap ramah dan berupaya memberikan pelayanan yang sopan kepada masyarakat. Hal ini terlihat dari hasil wawancara dengan salah satu pengguna layanan yang menyatakan:

"Petugasnya sebenarnya ramah, cuma kadang pelayanannya lama."

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa dari aspek sikap dan perilaku pelayanan, pegawai telah mampu membangun hubungan yang baik dengan masyarakat. Keramahan petugas menjadi salah satu indikator positif yang dapat meningkatkan kenyamanan masyarakat dalam memperoleh pelayanan administrasi kependudukan. Menurut Sinambela (2019), sikap ramah, responsif, dan empatik dari aparatur pelayanan merupakan bagian penting dalam menciptakan pelayanan publik yang berkualitas dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Meskipun demikian, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan belum sepenuhnya konsisten. Beberapa masyarakat mengeluhkan adanya perbedaan kecepatan pelayanan pada waktu yang berbeda. Salah satu informan menyampaikan:

"Kadang pelayanannya cepat, kadang lama, tergantung situasi ramai atau tidak."

Temuan tersebut menunjukkan bahwa komitmen pegawai dalam memberikan pelayanan sebenarnya telah cukup baik, namun pelaksanaannya sering dipengaruhi oleh kondisi operasional di lapangan, terutama ketika terjadi peningkatan jumlah masyarakat yang mengakses layanan. Akibatnya, standar pelayanan yang diberikan tidak selalu dapat dipertahankan secara konsisten. Kondisi ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya dipengaruhi oleh sikap individu pegawai, tetapi juga oleh faktor organisasi yang mendukung pelaksanaan pelayanan (Hardiansyah, 2018).

Dari sisi petugas pelayanan, kondisi tersebut juga diakui sebagai konsekuensi dari tingginya beban kerja yang harus ditangani. Salah satu petugas menyatakan:

"Kalau lagi ramai, kami kewalahan, jadi pelayanan tidak bisa secepat biasanya."

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0

Pernyataan tersebut mengindikasikan bahwa keterlambatan pelayanan bukan disebabkan oleh rendahnya kemauan pegawai dalam melayani masyarakat, melainkan lebih dipengaruhi oleh tingginya beban kerja dan keterbatasan sumber daya yang dimiliki instansi. Dengan kata lain, pegawai tetap berupaya memberikan pelayanan yang baik, namun kondisi pelayanan yang padat sering kali memengaruhi efektivitas pelaksanaan tugas.

Hasil observasi juga menunjukkan bahwa pegawai pada umumnya menjalankan tugas sesuai dengan prosedur pelayanan yang berlaku. Petugas memberikan arahan kepada masyarakat terkait persyaratan administrasi dan berusaha membantu menyelesaikan permasalahan yang dihadapi pengguna layanan. Namun, pada saat jumlah pemohon meningkat, fokus pelayanan lebih diarahkan pada penyelesaian antrean sehingga interaksi antara petugas dan masyarakat menjadi lebih terbatas. Kondisi ini menunjukkan adanya upaya pelaksana untuk tetap mempertahankan kualitas pelayanan meskipun menghadapi berbagai keterbatasan operasional.

Dalam perspektif teori implementasi kebijakan, disposisi yang positif mencerminkan adanya komitmen pelaksana untuk mendukung keberhasilan kebijakan. Agustino (2020) menegaskan bahwa sikap pelaksana yang menerima dan mendukung kebijakan akan meningkatkan peluang keberhasilan implementasi. Edward III (1980) juga menjelaskan bahwa keberhasilan implementasi kebijakan sangat dipengaruhi oleh tingkat komitmen dan respons pelaksana dalam menjalankan kebijakan sesuai tujuan yang telah ditetapkan. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa secara umum pegawai Disdukcapil Kota Binjai memiliki disposisi yang baik, namun efektivitas pelaksanaannya masih dipengaruhi oleh faktor lain seperti keterbatasan sumber daya manusia dan tingginya volume pelayanan.

Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian Abdul Rahman et al. (2023) yang menyatakan bahwa sikap dan komitmen pelaksana kebijakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keberhasilan implementasi kebijakan publik. Pelaksana yang memiliki tanggung jawab dan komitmen tinggi cenderung mampu memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat. Hasil penelitian ini juga didukung oleh penelitian Putri dan Nugroho (2024) yang menemukan bahwa perilaku aparatur yang responsif dan berorientasi pada pelayanan masyarakat berkontribusi positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik. Namun demikian, penelitian tersebut juga menunjukkan bahwa komitmen yang baik perlu didukung oleh kondisi organisasi yang memadai agar dapat menghasilkan pelayanan yang optimal.

Dengan demikian, aspek disposisi dalam implementasi standar pelayanan publik di Disdukcapil Kota Binjai dapat dikategorikan cukup baik karena pegawai menunjukkan sikap ramah, kooperatif, dan memiliki komitmen dalam melayani masyarakat. Akan tetapi, konsistensi kualitas pelayanan masih perlu ditingkatkan melalui penguatan kapasitas organisasi dan pengelolaan beban kerja yang lebih efektif sehingga pelayanan yang diberikan dapat berlangsung secara optimal dalam berbagai kondisi pelayanan (Hardiansyah, 2018; Sinambela, 2019).

d. Struktur Birokrasi

Struktur birokrasi merupakan salah satu faktor penting dalam implementasi kebijakan publik yang berkaitan dengan pembagian tugas, prosedur kerja, mekanisme pelayanan, serta koordinasi antarunit dalam organisasi. Menurut Agustino (2020), struktur birokrasi yang jelas dan didukung oleh prosedur operasional yang efektif akan memudahkan pelaksanaan kebijakan serta mengurangi kemungkinan terjadinya hambatan dalam proses pelayanan. Salah satu instrumen penting dalam struktur birokrasi adalah Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berfungsi sebagai pedoman bagi pelaksana dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Selain itu, Edward III (1980) menjelaskan bahwa struktur birokrasi yang efektif ditandai oleh adanya prosedur kerja yang jelas dan mekanisme koordinasi yang mampu mendukung pelaksanaan kebijakan secara konsisten.

Berdasarkan hasil penelitian, Disdukcapil Kota Binjai telah memiliki SOP pelayanan yang mengatur prosedur, persyaratan, dan waktu penyelesaian berbagai layanan administrasi kependudukan. Keberadaan SOP tersebut menunjukkan bahwa secara administratif instansi telah memiliki pedoman yang jelas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Hal ini sejalan dengan ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mengamanatkan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan dan

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0

menerapkan standar pelayanan sebagai pedoman dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Namun demikian, dalam praktiknya penerapan SOP belum sepenuhnya berjalan secara konsisten. Hal tersebut terlihat dari hasil wawancara dengan salah satu masyarakat pengguna layanan yang menyatakan:

"Katanya selesai dalam beberapa hari, tapi kenyataannya bisa lebih lama."

Pernyataan tersebut menunjukkan adanya perbedaan antara standar waktu pelayanan yang telah ditetapkan dalam SOP dengan realisasi pelayanan yang diterima masyarakat. Ketidaksesuaian tersebut menyebabkan munculnya ketidakpastian pelayanan dan berpotensi menurunkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja instansi. Menurut Sinambela (2019), konsistensi penerapan standar pelayanan merupakan salah satu indikator penting dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Dari sisi pelaksana pelayanan, kondisi tersebut juga diakui sebagai salah satu kendala yang sering dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan. Salah satu petugas menyampaikan:

"SOP memang ada, tapi kadang kondisi di lapangan berbeda, apalagi kalau sistem bermasalah."

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa meskipun prosedur pelayanan telah ditetapkan secara formal, pelaksanaannya sering dipengaruhi oleh berbagai faktor situasional, seperti gangguan sistem digital, tingginya jumlah pemohon layanan, serta keterbatasan sumber daya yang tersedia. Akibatnya, standar pelayanan yang telah ditentukan tidak selalu dapat diterapkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Kondisi ini menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi SOP tidak hanya bergantung pada keberadaan aturan, tetapi juga pada kemampuan organisasi dalam mengelola berbagai hambatan operasional yang muncul selama proses pelayanan (Hardiansyah, 2018).

Hasil observasi juga menunjukkan bahwa alur pelayanan pada dasarnya telah tersusun dengan baik dan dapat diikuti oleh masyarakat. Namun, pada kondisi tertentu terjadi penumpukan antrean yang menyebabkan proses pelayanan berlangsung lebih lama dari waktu yang telah ditetapkan. Selain itu, koordinasi dalam penanganan kendala teknis masih memerlukan waktu sehingga turut memengaruhi efektivitas pelaksanaan SOP pelayanan. Temuan ini mengindikasikan bahwa struktur birokrasi yang telah tersedia belum sepenuhnya didukung oleh mekanisme koordinasi yang mampu merespons permasalahan pelayanan secara cepat dan efektif.

Dalam perspektif teori implementasi kebijakan, struktur birokrasi yang efektif ditandai oleh adanya prosedur yang jelas, pembagian tugas yang terorganisasi, serta kemampuan organisasi dalam menyesuaikan diri terhadap berbagai perubahan dan kendala yang muncul selama proses implementasi. Agustino (2020) menegaskan bahwa struktur birokrasi yang terlalu kaku dapat menghambat pelaksanaan kebijakan, terutama ketika organisasi dihadapkan pada kondisi yang memerlukan penyesuaian secara cepat. Edward III (1980) juga menyatakan bahwa prosedur birokrasi yang kompleks dan berbelit-belit berpotensi menghambat efektivitas implementasi kebijakan. Oleh karena itu, selain memiliki SOP yang jelas, organisasi juga perlu memiliki fleksibilitas dalam mengatasi berbagai hambatan operasional yang terjadi di lapangan.

Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian Setiawan (2022) yang menyatakan bahwa struktur birokrasi yang kurang fleksibel dapat menghambat implementasi kebijakan pelayanan publik. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa ketidaksesuaian antara prosedur formal dan kondisi nyata di lapangan sering menyebabkan pelayanan tidak berjalan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Hasil penelitian ini juga didukung oleh penelitian Pratama dan Kurniawan (2024) yang menemukan bahwa efektivitas SOP sangat dipengaruhi oleh koordinasi antarunit kerja, pengawasan internal, serta kemampuan organisasi dalam merespons kendala teknis pelayanan secara cepat.

Dengan demikian, aspek struktur birokrasi dalam implementasi standar pelayanan publik di Disdukcapil Kota Binjai dapat dikatakan telah memiliki dasar administratif yang cukup baik melalui keberadaan SOP pelayanan. Akan tetapi, efektivitas implementasinya masih menghadapi kendala berupa ketidaksesuaian antara standar pelayanan dan praktik di lapangan, terutama akibat gangguan sistem dan kondisi operasional tertentu. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0

koordinasi, pengawasan terhadap pelaksanaan SOP, serta penguatan mekanisme penanganan kendala teknis agar pelayanan dapat berjalan lebih konsisten sesuai dengan standar yang telah ditetapkan (Hardiansyah, 2018; Pratama & Kurniawan, 2024).

Faktor Penghambat Implementasi Pelayanan

a. Keterbatasan Sumber Daya Manusia (SDM)

Keterbatasan sumber daya manusia (SDM) merupakan salah satu faktor utama yang menghambat implementasi standar pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Binjai. Berdasarkan hasil penelitian, jumlah pegawai yang bertugas pada bidang pelayanan administrasi kependudukan belum sebanding dengan tingginya jumlah masyarakat yang mengakses layanan setiap harinya. Kondisi tersebut menyebabkan beban kerja pegawai menjadi tinggi, terutama pada jam-jam pelayanan yang padat.

Hasil wawancara dengan salah satu petugas pelayanan menunjukkan bahwa keterbatasan jumlah pegawai masih menjadi kendala dalam pelaksanaan pelayanan. Informan menyatakan:

"Kalau pegawai sebenarnya kurang, apalagi kalau lagi ramai. Ditambah lagi tidak semua pegawai benar-benar paham sistem, jadi kadang harus saling bantu dan itu bikin pelayanan jadi lebih lama."

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa permasalahan SDM tidak hanya berkaitan dengan jumlah pegawai, tetapi juga kompetensi dalam mengoperasikan sistem pelayanan berbasis digital. Beberapa pegawai masih mengalami kesulitan dalam penggunaan aplikasi pelayanan administrasi kependudukan sehingga memengaruhi kecepatan dan efektivitas pelayanan.

Dampak dari keterbatasan SDM juga dirasakan secara langsung oleh masyarakat sebagai pengguna layanan. Salah satu informan menyampaikan:

"Antriannya panjang, pelayanannya lama. Mungkin karena pegawainya sedikit, jadi tidak sebanding dengan yang datang."

Hasil observasi menunjukkan bahwa keterbatasan jumlah pegawai menyebabkan antrean pelayanan meningkat pada waktu-waktu tertentu. Selain memperpanjang waktu tunggu masyarakat, kondisi tersebut juga berpotensi menurunkan kualitas pelayanan akibat tingginya beban kerja yang harus ditangani oleh pegawai. Dalam beberapa kasus, keterbatasan kompetensi teknis aparatur juga menyebabkan proses pelayanan menjadi lebih lambat, terutama ketika terjadi kendala pada sistem digital yang digunakan.

Menurut Agustino (2020), sumber daya merupakan faktor yang sangat menentukan keberhasilan implementasi kebijakan publik. Ketersediaan sumber daya manusia yang memadai, baik dari segi kuantitas maupun kualitas, menjadi prasyarat penting agar kebijakan dapat dilaksanakan secara efektif. Ketika jumlah pegawai tidak mencukupi dan kompetensi aparatur belum optimal, maka implementasi kebijakan pelayanan publik berpotensi mengalami berbagai hambatan.

Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian Hidayati (2021) yang menyatakan bahwa keterbatasan sumber daya manusia merupakan salah satu penyebab utama rendahnya kualitas pelayanan publik. Selain itu, penelitian Hidayat dan Lestari (2024) juga menunjukkan bahwa tingginya beban kerja pegawai dapat berdampak pada menurunnya kinerja pelayanan dan tingkat kepuasan masyarakat.

Dengan demikian, keterbatasan sumber daya manusia menjadi faktor penghambat yang signifikan dalam implementasi standar pelayanan publik di Disdukcapil Kota Binjai. Oleh karena itu, diperlukan upaya peningkatan kapasitas aparatur melalui pelatihan dan pengembangan kompetensi, khususnya dalam bidang teknologi informasi, serta penyesuaian jumlah pegawai sesuai dengan kebutuhan pelayanan agar kualitas pelayanan publik dapat ditingkatkan secara optimal.

b. Sarana dan Prasarana yang Belum Memadai

Sarana dan prasarana merupakan faktor pendukung yang sangat penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Ketersediaan fasilitas yang memadai tidak hanya berpengaruh terhadap kelancaran proses pelayanan, tetapi juga menentukan tingkat kenyamanan dan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Berdasarkan hasil penelitian, salah satu faktor

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0

yang menghambat implementasi standar pelayanan publik di Disdukcapil Kota Binjai adalah keterbatasan sarana dan prasarana pelayanan.

Hasil observasi menunjukkan bahwa beberapa fasilitas pelayanan masih belum memadai, baik dari segi kuantitas maupun kualitas. Ruang tunggu yang tersedia relatif terbatas dibandingkan dengan jumlah masyarakat yang datang untuk mengurus administrasi kependudukan. Selain itu, jumlah kursi tunggu, loket pelayanan, serta perangkat pendukung seperti komputer dan jaringan internet masih belum sepenuhnya mampu mengakomodasi kebutuhan pelayanan yang terus meningkat. Kondisi tersebut menyebabkan terjadinya penumpukan antrean, terutama pada jam-jam pelayanan yang padat.

Keterbatasan fasilitas tersebut juga dirasakan langsung oleh masyarakat sebagai pengguna layanan. Salah satu informan menyatakan:

"Tempat duduknya kurang, jadi banyak yang berdiri. Kalau lama nunggu, jadi capek juga, apalagi kalau bawa anak."

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa keterbatasan fasilitas fisik berdampak pada kenyamanan masyarakat selama menunggu proses pelayanan. Kondisi ruang tunggu yang tidak memadai dapat menimbulkan ketidaknyamanan, khususnya bagi kelompok rentan seperti lansia, ibu yang membawa anak, maupun penyandang disabilitas.

Informan lain juga mengungkapkan:

"Antriannya panjang, tapi loketnya cuma sedikit. Jadi nunggu lama sekali, kadang sampai berjam-jam."

Temuan tersebut menunjukkan bahwa jumlah loket pelayanan yang terbatas menyebabkan waktu tunggu masyarakat menjadi lebih lama. Kondisi ini berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan dan berpotensi menurunkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Dari sisi penyelenggara pelayanan, keterbatasan sarana dan prasarana juga diakui sebagai salah satu hambatan dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan. Salah satu petugas menyatakan:

"Fasilitas memang masih kurang, terutama komputer dan jaringan. Kalau ada gangguan sedikit saja, pelayanan langsung terhambat."

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa ketersediaan perangkat pendukung pelayanan memiliki peran penting dalam menjaga kelancaran proses pelayanan. Gangguan pada komputer atau jaringan internet dapat menyebabkan pelayanan terhenti sementara sehingga memperpanjang waktu penyelesaian layanan.

Secara normatif, kondisi tersebut belum sepenuhnya sejalan dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mewajibkan setiap penyelenggara pelayanan publik menyediakan sarana, prasarana, dan fasilitas pelayanan yang memadai guna menjamin kenyamanan, keamanan, dan kemudahan masyarakat dalam memperoleh pelayanan. Ketersediaan fasilitas yang layak merupakan bagian dari standar pelayanan yang harus dipenuhi oleh setiap instansi pemerintah.

Dalam perspektif teori implementasi kebijakan, Agustino (2020) menjelaskan bahwa sarana dan prasarana merupakan bagian dari sumber daya yang menentukan keberhasilan implementasi kebijakan. Keterbatasan fasilitas pelayanan akan menghambat pelaksanaan kebijakan meskipun prosedur dan standar pelayanan telah ditetapkan dengan baik. Oleh karena itu, keberhasilan implementasi pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh aspek sumber daya manusia, tetapi juga oleh ketersediaan fasilitas yang mendukung proses pelayanan.

Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian Wahyuni dan Prasetyo (2022) yang menyatakan bahwa keterbatasan fasilitas pelayanan menjadi salah satu penyebab rendahnya kualitas pelayanan publik. Selain itu, Firmansyah (2023) menegaskan bahwa infrastruktur pelayanan yang memadai dapat meningkatkan efisiensi pelayanan dan mengurangi antrean masyarakat. Penelitian Kurniawati (2024) juga menunjukkan bahwa kenyamanan fasilitas pelayanan memiliki hubungan yang signifikan dengan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Dengan demikian, sarana dan prasarana yang belum memadai menjadi salah satu faktor penghambat implementasi standar pelayanan publik di Disdukcapil Kota Binjai. Oleh karena itu,

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0

diperlukan upaya peningkatan fasilitas pelayanan melalui penambahan loket pelayanan, penyediaan ruang tunggu yang lebih representatif, penguatan infrastruktur teknologi informasi, serta pengembangan sistem antrean yang lebih modern agar pelayanan publik dapat berlangsung secara efektif, efisien, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

c. Sistem Pelayanan Digital yang Belum Optimal

Sistem pelayanan berbasis digital merupakan salah satu bentuk inovasi pelayanan publik yang bertujuan untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Dalam pelayanan administrasi kependudukan, pemanfaatan teknologi informasi menjadi instrumen penting untuk mempercepat proses verifikasi, pengolahan data, dan penerbitan dokumen kependudukan. Namun, berdasarkan hasil penelitian, implementasi sistem pelayanan digital di Disdukcapil Kota Binjai masih menghadapi berbagai kendala yang berdampak pada kelancaran pelayanan.

Hasil observasi menunjukkan bahwa gangguan sistem digital masih sering terjadi dalam proses pelayanan. Beberapa kendala yang ditemukan meliputi gangguan jaringan atau server pusat, lambatnya respons aplikasi pelayanan, kendala pada proses verifikasi data, serta keterbatasan perangkat pendukung seperti komputer dan jaringan internet. Kondisi tersebut menyebabkan pelayanan tidak dapat berjalan secara optimal dan pada beberapa situasi mengakibatkan penghentian sementara proses pelayanan.

Temuan tersebut diperkuat oleh hasil wawancara dengan salah satu petugas pelayanan yang menyatakan:

"Kalau jaringan pusat bermasalah, kami tidak bisa proses data sama sekali. Mau tidak mau pelayanan berhenti sampai sistem normal lagi."

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa keberlangsungan pelayanan administrasi kependudukan sangat bergantung pada stabilitas sistem digital yang digunakan. Ketika terjadi gangguan pada sistem atau jaringan, proses pelayanan tidak dapat dilaksanakan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Dampak dari kendala tersebut juga dirasakan secara langsung oleh masyarakat sebagai pengguna layanan. Salah satu informan mengungkapkan:

"Sudah antri lama, tapi katanya sistemnya lagi error, jadi harus nunggu lagi. Kadang disuruh datang besok."

Informan lainnya juga menyampaikan:

"Pelayanan jadi lama karena komputer atau sistemnya sering gangguan, jadi prosesnya tidak lancar."

Hasil wawancara tersebut menunjukkan bahwa gangguan sistem digital berpengaruh terhadap waktu pelayanan dan kepastian penyelesaian dokumen administrasi kependudukan. Kondisi tersebut menimbulkan ketidaknyamanan bagi masyarakat karena pelayanan yang diterima menjadi tidak konsisten dan sulit diprediksi.

Dalam perspektif e-government, pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan publik harus didukung oleh infrastruktur yang memadai, sumber daya manusia yang kompeten, serta sistem yang andal agar mampu meningkatkan kualitas pelayanan. Digitalisasi pelayanan tidak hanya berkaitan dengan penggunaan teknologi, tetapi juga mencakup kemampuan organisasi dalam menjamin stabilitas dan keberlanjutan sistem yang digunakan. Ketika salah satu komponen tersebut tidak terpenuhi, maka tujuan digitalisasi pelayanan publik sulit tercapai secara optimal.

Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian Santoso et al. (2023) yang menyatakan bahwa stabilitas sistem dan jaringan merupakan faktor penting dalam mendukung keberhasilan pelayanan berbasis elektronik (e-government). Gangguan sistem yang terjadi secara berulang dapat menghambat proses pelayanan, memperpanjang waktu tunggu masyarakat, serta menurunkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah.

Selain berdampak pada aspek teknis pelayanan, kendala sistem digital juga memengaruhi persepsi masyarakat terhadap kinerja instansi. Ketidakpastian waktu penyelesaian layanan dan seringnya gangguan sistem dapat menurunkan tingkat kepuasan serta kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik. Kondisi ini menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0

pelayanan digital tidak hanya diukur dari keberadaan teknologi yang digunakan, tetapi juga dari kemampuan sistem dalam memberikan pelayanan yang stabil, cepat, dan dapat diandalkan.

Dengan demikian, sistem pelayanan digital yang belum optimal menjadi salah satu faktor penghambat implementasi standar pelayanan publik di Disdukcapil Kota Binjai. Oleh karena itu, diperlukan penguatan infrastruktur teknologi informasi, peningkatan kualitas jaringan dan perangkat pendukung, serta koordinasi yang lebih baik dengan sistem pusat agar pelayanan administrasi kependudukan dapat berlangsung secara efektif, berkelanjutan, dan mampu memenuhi harapan masyarakat.

d. Kurangnya Transparansi Informasi

Transparansi informasi merupakan salah satu prinsip penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang bertujuan untuk menjamin keterbukaan akses informasi bagi masyarakat. Dalam pelayanan administrasi kependudukan, transparansi mencakup penyampaian informasi mengenai persyaratan, prosedur, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, serta mekanisme pengaduan yang mudah diakses dan dipahami oleh masyarakat. Ketersediaan informasi yang jelas menjadi bagian penting dalam mewujudkan pelayanan publik yang efektif, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian, transparansi informasi di Disdukcapil Kota Binjai masih belum berjalan secara optimal. Hasil observasi menunjukkan bahwa meskipun telah tersedia media informasi berupa papan pengumuman dan informasi pelayanan di area kantor, informasi yang disajikan belum sepenuhnya lengkap dan mudah dipahami oleh masyarakat. Selain itu, pemanfaatan media digital sebagai sarana penyebaran informasi pelayanan juga masih terbatas sehingga akses masyarakat terhadap informasi pelayanan belum maksimal.

Kondisi tersebut menyebabkan sebagian masyarakat mengalami kesulitan dalam memahami persyaratan dan prosedur pelayanan yang harus dipenuhi. Hal ini terlihat dari hasil wawancara dengan salah satu pengguna layanan yang menyatakan:

"Saya tidak tahu persyaratannya lengkap atau tidak, karena tidak ada penjelasan yang jelas. Jadi pas sudah datang, ternyata masih kurang dan harus balik lagi."

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa informasi pelayanan yang belum tersampaikan secara jelas mengakibatkan masyarakat harus melakukan pengurusan ulang karena persyaratan yang dibawa belum sesuai dengan ketentuan. Kondisi ini tidak hanya memperpanjang proses pelayanan, tetapi juga meningkatkan biaya dan waktu yang harus dikeluarkan oleh masyarakat.

Informan lainnya juga mengungkapkan adanya ketidakpastian informasi terkait waktu penyelesaian pelayanan:

"Tidak ada kepastian kapan selesai. Katanya beberapa hari, tapi bisa lebih lama tanpa ada penjelasan."

Temuan tersebut menunjukkan bahwa kurangnya keterbukaan informasi mengenai estimasi waktu penyelesaian pelayanan menyebabkan masyarakat mengalami ketidakpastian dalam memperoleh layanan. Padahal, kepastian waktu merupakan salah satu unsur penting dalam standar pelayanan publik yang harus dipenuhi oleh setiap penyelenggara pelayanan.

Dari sisi penyelenggara pelayanan, petugas mengakui bahwa penyampaian informasi kepada masyarakat masih menghadapi berbagai keterbatasan. Salah satu informan menyatakan:

"Kami sudah menyediakan informasi, tapi memang belum semua masyarakat bisa mengakses atau memahami dengan baik."

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa upaya penyediaan informasi telah dilakukan oleh instansi, namun metode penyampaian yang digunakan belum sepenuhnya efektif dalam menjangkau seluruh masyarakat. Dengan demikian, permasalahan transparansi informasi tidak hanya berkaitan dengan ketersediaan informasi, tetapi juga menyangkut cara penyajian dan aksesibilitas informasi tersebut.

Secara normatif, prinsip transparansi telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menegaskan bahwa penyelenggara pelayanan publik wajib menyediakan informasi yang lengkap, mudah diakses, dan mudah dipahami oleh masyarakat. Transparansi merupakan salah satu indikator penting dalam mewujudkan pelayanan publik yang akuntabel dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0

Dalam perspektif good governance, transparansi merupakan prinsip dasar yang harus diterapkan dalam setiap proses penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik. Keterbukaan informasi memungkinkan masyarakat memperoleh kepastian pelayanan sekaligus meningkatkan pengawasan publik terhadap kinerja instansi pemerintah. Oleh karena itu, transparansi tidak hanya berfungsi sebagai sarana penyampaian informasi, tetapi juga sebagai instrumen untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian Rahmawati (2025) yang menyatakan bahwa kurangnya keterbukaan informasi pelayanan dapat menyebabkan masyarakat mengalami kesulitan dalam mengakses layanan publik secara efektif. Selain itu, Penisia Daud et al. (2025) juga menegaskan bahwa transparansi informasi merupakan faktor penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan dan kepercayaan masyarakat terhadap instansi penyelenggara pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian, Disdukcapil Kota Binjai telah melakukan beberapa upaya untuk meningkatkan transparansi informasi, seperti penyediaan papan informasi pelayanan, penyampaian informasi secara langsung oleh petugas, serta penggunaan media cetak sederhana berupa brosur dan pengumuman. Namun demikian, upaya tersebut masih belum sepenuhnya mampu memenuhi kebutuhan informasi masyarakat karena belum didukung oleh sistem informasi yang terintegrasi dan pemanfaatan media digital secara optimal.

Dengan demikian, kurangnya transparansi informasi menjadi salah satu faktor penghambat implementasi standar pelayanan publik di Disdukcapil Kota Binjai. Oleh karena itu, diperlukan pengembangan sistem informasi pelayanan yang lebih terbuka, mudah diakses, dan berbasis digital, sehingga masyarakat dapat memperoleh informasi pelayanan secara cepat, akurat, dan komprehensif. Peningkatan transparansi informasi diharapkan mampu meningkatkan efektivitas pelayanan, mengurangi ketidakpastian layanan, serta memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, implementasi standar pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Binjai belum berjalan secara optimal. Analisis berdasarkan indikator implementasi kebijakan yang meliputi komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi menunjukkan bahwa aspek disposisi telah terlaksana relatif baik melalui sikap pelayanan pegawai yang cukup responsif dan ramah. Namun, aspek komunikasi, sumber daya, dan struktur birokrasi masih menghadapi berbagai kendala yang berdampak pada belum optimalnya kualitas pelayanan administrasi kependudukan.

Penelitian ini juga menemukan bahwa faktor-faktor yang menghambat implementasi standar pelayanan publik meliputi keterbatasan sumber daya manusia, sarana dan prasarana yang belum memadai, sistem pelayanan digital yang belum optimal, serta kurangnya transparansi informasi. Di antara faktor tersebut, gangguan sistem digital, ketidakpastian waktu pelayanan, dan kurangnya keterbukaan informasi menjadi hambatan yang paling dominan karena secara langsung memengaruhi efektivitas pelayanan, kepastian penyelesaian dokumen, serta tingkat kepuasan masyarakat.

Secara teoritis, penelitian ini memperkuat pandangan bahwa keberhasilan implementasi kebijakan pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh keberadaan standar pelayanan, tetapi juga oleh kesiapan sumber daya, dukungan infrastruktur, keandalan teknologi informasi, dan transparansi penyelenggaraan pelayanan. Secara praktis, hasil penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi bagi Disdukcapil Kota Binjai dalam meningkatkan kualitas pelayanan melalui penguatan kapasitas sumber daya manusia, perbaikan sarana dan prasarana, optimalisasi sistem pelayanan digital, serta pengembangan sistem informasi pelayanan yang lebih transparan dan mudah diakses masyarakat.

Penelitian ini memiliki keterbatasan karena hanya dilakukan pada satu instansi dan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas lokasi penelitian, menggunakan pendekatan kuantitatif atau mixed methods, serta melakukan studi komparatif antarinstansi guna memperoleh gambaran yang lebih

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0

komprehensif mengenai implementasi standar pelayanan publik pada sektor administrasi kependudukan.

DAFTAR PUSTAKA

Agustino, L. (2020). Dasar-dasar kebijakan publik (Edisi revisi). Alfabeta.

Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches (5th ed.). SAGE Publications.

Daud, P., Abdullah, R., & Yusuf, M. (2025). Transparansi pelayanan publik di era digital pada layanan administrasi kependudukan di Kabupaten Perbatasan Nunukan. Publician, 4(2), 128–138.

Dwiyanto, A. (2021). Manajemen pelayanan publik: Peduli, inklusif, dan kolaboratif. Gadjah Mada University Press.

Edwards III, G. C. (1980). Implementing public policy. Congressional Quarterly Press.

Fahmi, A. K., Sari, D., & Pratama, F. (2023). Kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Magelang. Jurnal Desentralisasi dan Kebijakan Publik, 4(2), 85–97.

Fahmi, A. K., Suryadi, A., & Nugraha, R. (2023). Implementasi pelayanan administrasi kependudukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Jurnal Administrasi Negara, 15(2), 112–124.

Firmansyah, R. (2023). Pengaruh sarana dan prasarana terhadap efektivitas pelayanan publik pada instansi pemerintah daerah. Jurnal Administrasi Publik Indonesia, 8(2), 145–158.

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

Hidayat, A., & Lestari, D. (2024). Beban kerja aparatur dan kualitas pelayanan publik pada instansi pelayanan administrasi. Jurnal Administrasi Negara, 12(1), 55–68.

Hidayati, N. (2021). Pengaruh sumber daya manusia terhadap kualitas pelayanan publik pada instansi pemerintah daerah. Jurnal Administrasi Publik, 9(1), 45–56.

Indrajit, R. E. (2016). Electronic government: Strategi pembangunan dan pengembangan sistem pelayanan publik berbasis teknologi digital. Andi.

Kurniawati, S. (2024). Hubungan kualitas fasilitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat pada pelayanan administrasi kependudukan. Jurnal Pelayanan Publik, 10(1), 77–89.

Lincoln, Y. S., & Guba, E. G. (1985). Naturalistic inquiry. SAGE Publications.

Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). Qualitative data analysis: A methods sourcebook (3rd ed.). SAGE Publications.

Moleong, L. J. (2018). Metodologi penelitian kualitatif (Edisi revisi). PT Remaja Rosdakarya.

Rahmawati, N. (2025). Transparansi informasi pelayanan publik dan pengaruhnya terhadap akses layanan masyarakat. Jurnal Good Governance Indonesia, 7(1), 34–48.

Republik Indonesia. (2009). Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112.

Santoso, B., Nugroho, A., & Pratama, D. (2023). Implementasi e-government dan stabilitas sistem digital dalam pelayanan publik. Jurnal Teknologi Administrasi Publik, 5(2), 88–102.

Sinambela, L. P. (2019). Reformasi pelayanan publik: Teori, kebijakan, dan implementasi (Edisi revisi). Bumi Aksara.

Sugiyono. (2019). Metode penelitian kualitatif. Alfabeta.

Wahyuni, S., & Prasetyo, A. (2022). Pengaruh sarana dan prasarana terhadap kualitas pelayanan publik pada pemerintah daerah. Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik, 9(3), 210–223.

Yin, R. K. (2018). Case study research and applications: Design and methods (6th ed.). SAGE Publications.

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0