

---

## STRATEGI PELAYANAN PUBLIK YANG BERORIENTASI KEPADA PENGGUNA LAYANAN PUBLIK

A.M. Yadisar

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Kapuas Sintang, Jl. Y.C. Oevang Oeray No. 92, Sintang, Indonesia, email: yadisar75@gmail.com

**Abstract:** *Classic problems in public services such as complicated procedures and low user satisfaction require a strategy update that is oriented to the needs of the community. This study aims to formulate a strategy for developing user-based public services at the Population and Civil Registration Office of Sintang Regency through a qualitative approach. Using in-depth interviews and document studies, this study found that bureaucratic reform and organizational culture have a significant influence on service quality. Implementation of the values of service ethics, accountability, and public responsibility are key factors. Public service development strategies will be effective if they are designed integratively-involving organizational structure, technology, human resources, and institutional values together. Service strategies cannot stand alone without the support of cross-field coordination, simplification of regulations, and data-based evaluation. The conclusion confirms that the success of public service development lies in changing the work culture of the apparatus that focuses on user satisfaction and procedural efficiency. It is expected that service providers can develop a roadmap, increase human resource capacity, strengthen participatory evaluation systems, develop user-friendly digital applications, simplify service structures and procedures adaptively, instill a work culture of public services, increase public digital literacy, ensure the sustainability of service innovation.*

**Keywords:** *Strategy; Public Service; User*

**Abstrak:** Permasalahan klasik dalam pelayanan publik seperti prosedur yang berbelit dan rendahnya kepuasan pengguna menuntut adanya pembaharuan strategi yang berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk merumuskan strategi pengembangan pelayanan publik berbasis pengguna layanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang melalui pendekatan kualitatif. Dengan menggunakan wawancara mendalam dan studi dokumen, penelitian ini menemukan bahwa reformasi birokrasi dan budaya organisasi memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan. Implementasi nilai-nilai etika pelayanan, akuntabilitas, dan tanggung jawab publik menjadi faktor kunci. Strategi pengembangan pelayanan publik akan efektif apabila didesain secara integratif—melibatkan struktur organisasi, teknologi, sumber daya manusia, serta nilai-nilai kelembagaan secara bersamaan. Strategi pelayanan tidak dapat berdiri sendiri tanpa dukungan koordinasi lintas bidang, penyederhanaan regulasi, serta evaluasi berbasis data. Kesimpulan menegaskan bahwa keberhasilan pengembangan pelayanan publik terletak pada perubahan budaya kerja aparatur yang berfokus pada kepuasan pengguna dan efisiensi prosedur. Diharapkan penyedia layanan dapat menyusun peta jalan (*roadmap*), meningkatkan kapasitas sumber daya manusia, memperkuat sistem evaluasi partisipatif, mengembangkan aplikasi digital yang ramah pengguna, menyederhanakan struktur dan prosedur pelayanan secara adaptif, menanamkan budaya kerja pelayanan public, meningkatkan literasi digital masyarakat, menjamin keberlanjutan inovasi layanan.

**Kata Kunci:** Strategi; Pelayanan Publik; Pengguna

## PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan fondasi utama dalam penyelenggaraan pemerintahan modern, yang menempatkan negara sebagai pelayan bagi masyarakat. Dalam konteks Ilmu Administrasi Publik, pelayanan publik tidak hanya dipahami sebagai kewajiban negara, melainkan juga sebagai instrumen strategis dalam mewujudkan *good governance* melalui praktik-praktik administratif yang efisien, responsif, dan partisipatif. Di tengah meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap layanan yang berkualitas, strategi pengembangan pelayanan publik harus bergeser dari paradigma birokratis konvensional menuju pendekatan yang berorientasi pada pengguna (*user-oriented approach*), yaitu suatu model pelayanan yang mengutamakan kebutuhan, persepsi, dan kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan (Mustabir, 2024).

Namun, dalam praktiknya, penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia masih menghadapi berbagai tantangan sistemik, seperti prosedur yang berbelit, rendahnya akuntabilitas petugas pelayanan, hingga minimnya pelibatan masyarakat dalam proses pelayanan. Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang rendah kerap menciptakan kesenjangan antara harapan masyarakat dan kenyataan birokrasi yang mereka hadapi (Rinaldi, 2012). Permasalahan tersebut tidak hanya berdampak pada citra birokrasi, tetapi juga pada efektivitas implementasi kebijakan publik secara menyeluruh.

Dalam kerangka Ilmu Administrasi Publik, pengembangan strategi pelayanan publik berorientasi pengguna mensyaratkan adanya pergeseran nilai dari sekadar "melayani" menjadi "mengelola layanan secara adaptif dan berbasis kebutuhan". Hal ini selaras dengan prinsip administrasi publik baru (*New Public Administration*) yang menekankan pentingnya pendekatan humanistik dan partisipatif dalam pelayanan (Daming, 2024). Salah satu elemen krusial dalam strategi ini adalah reformasi budaya organisasi birokrasi yang masih cenderung hierarkis dan paternalistik, menjadi lebih inklusif dan kolaboratif (Rinaldi, 2012).

Penggunaan teknologi informasi juga menjadi elemen penting dalam transformasi pelayanan publik. Penelitian Desi Julianti (2024) menunjukkan bahwa penerapan aplikasi berbasis digital seperti OSS RBA dan SI CANTIK Cloud di Kota Lhokseumawe mampu meningkatkan efisiensi dan transparansi layanan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang juga menyediakan layanan online dengan nama Sistem Informasi Pelayanan Online Administrasi Kependudukan (SIPLAN). Namun demikian, strategi ini memerlukan dukungan dari sisi peningkatan kapasitas sumber daya manusia dan edukasi kepada masyarakat pengguna agar digitalisasi benar-benar berdampak positif.

Lebih lanjut, studi oleh Djakit Prihartono (2023) menekankan pentingnya *e-governance* dalam era Revolusi Industri 4.0 sebagai bentuk

pelayanan publik yang lebih cepat, transparan, dan partisipatif. *E-governance* dinilai efektif dalam menyederhanakan prosedur birokrasi dan mengurangi praktik korupsi. Namun, tantangan yang masih dihadapi adalah keterbatasan infrastruktur digital dan ketimpangan literasi digital masyarakat, yang dapat menghambat realisasi pelayanan publik berbasis pengguna secara merata.

Dalam dimensi perilaku organisasi, keberhasilan strategi pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh sikap dan profesionalisme petugas layanan. Mustabir Daming (2024) menegaskan bahwa perilaku yang ramah, responsif, dan empatik dari aparatur negara menjadi kunci dalam menciptakan pelayanan prima yang meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Ini menunjukkan bahwa strategi pengembangan pelayanan publik tidak hanya berbasis sistem, tetapi juga budaya dan nilai-nilai kerja.

Studi kasus di Kabupaten Ponorogo oleh Furqoni (2020) juga mengungkap bahwa strategi peningkatan kualitas pelayanan publik memerlukan pembenahan pada lima dimensi utama: struktur organisasi, sistem prosedur, infrastruktur, budaya kerja, serta partisipasi pengguna layanan. Penelitian ini mempertegas bahwa keberhasilan strategi pelayanan publik harus mengintegrasikan dimensi struktural dan kultural secara bersamaan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji secara mendalam bagaimana strategi pengembangan pelayanan

publik dapat dikembangkan dengan pendekatan yang berorientasi pada pengguna. Pendekatan ini menjadi krusial dalam kerangka Ilmu Administrasi Publik kontemporer, yang menekankan pentingnya pelayanan yang bukan hanya administratif, tetapi juga adaptif, manusiawi, dan berbasis bukti serta kebutuhan riil masyarakat. Melalui metode kualitatif, penelitian ini berupaya merumuskan model strategi pelayanan yang mampu meningkatkan efektivitas birokrasi dan kepuasan publik secara simultan.

Dalam studi Ilmu Administrasi Publik, pelayanan publik menempati posisi sentral sebagai representasi kehadiran negara dalam menjawab kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik tidak semata menjadi tugas birokrasi, melainkan telah berkembang menjadi ukuran kinerja pemerintah dalam menjalankan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Oleh karena itu, strategi pengembangan pelayanan publik yang berorientasi pada pengguna harus dilandaskan pada prinsip-prinsip efisiensi, efektivitas, transparansi, akuntabilitas, dan responsivitas, yang semuanya merupakan pilar utama dalam teori administrasi negara klasik maupun kontemporer.

Strategi pengembangan pelayanan publik dalam konteks administrasi publik menekankan bahwa kualitas layanan sangat dipengaruhi oleh desain kebijakan, struktur organisasi, serta perilaku birokrasi yang adaptif terhadap perubahan sosial dan teknologi. Penelitian Rinaldi (2012) yang dilakukan

di Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Utara menunjukkan bahwa kendala pelayanan publik tidak hanya terletak pada aspek prosedural, tetapi juga pada rendahnya kualitas sumber daya manusia, ketiadaan standar pelayanan minimal, dan kurangnya kesadaran aparatur terhadap kebutuhan masyarakat. Hal ini menandakan bahwa strategi pelayanan harus mencakup dimensi struktural (prosedur, regulasi, dan sistem), kultural (etos kerja dan nilai pelayanan), serta instrumental (sarana-prasarana dan SDM) secara simultan dan terpadu.

Lebih jauh lagi, pendekatan pengguna (*user-oriented*) menuntut adanya reformulasi peran pemerintah dari yang semula sebagai penyedia tunggal layanan menjadi fasilitator yang adaptif dan terbuka terhadap partisipasi masyarakat. Prihartono (2023) dalam penelitiannya tentang penerapan *e-governance* dalam pelayanan publik menyebutkan bahwa teknologi dapat digunakan sebagai instrumen untuk mendekatkan negara kepada warganya, sekaligus meningkatkan akses dan efisiensi layanan. *E-governance*, menurutnya, bukan hanya alat teknis, tetapi juga simbol dari perubahan paradigma layanan dari birokrasi yang tertutup menuju sistem yang lebih partisipatif dan inklusif. Temuan ini mengafirmasi bahwa strategi pelayanan publik di era digital tidak dapat dilepaskan dari integrasi teknologi informasi dengan reformasi kelembagaan.

Dalam konteks ini, pendekatan *New Public Service* yang dikembangkan

oleh Denhardt dan Denhardt (2003) menjadi relevan. Pendekatan ini menekankan bahwa pegawai publik tidak hanya bertugas untuk mengarahkan dan mengontrol, melainkan untuk melayani warga secara partisipatif dan dialogis. Gagasan ini diperkuat oleh Mustabir Daming (2024) yang meneliti peran perilaku petugas dalam menciptakan pelayanan prima. Ia menemukan bahwa pelayanan tidak semata bergantung pada sistem dan kebijakan, tetapi juga pada sikap empatik, profesional, dan komunikatif dari pelaksana layanan. Dalam perspektif administrasi publik, perilaku birokrasi adalah manifestasi dari nilai-nilai institusi yang ditransformasikan dalam praktik kerja sehari-hari, dan menjadi bagian penting dari strategi pelayanan publik yang berbasis pengguna.

Penelitian lain oleh Julianti (2024) menyoroti pentingnya strategi kebijakan pelayanan publik melalui digitalisasi layanan perizinan usaha di Kota Lhokseumawe. Ia menunjukkan bahwa keterpaduan sistem teknologi, peningkatan literasi digital, dan penguatan keamanan siber merupakan bagian dari strategi pelayanan yang berbasis kebutuhan masyarakat. Dalam analisisnya, penggunaan aplikasi *OSS RBA* dan *SI CANTIK CLOUD* mampu memangkas waktu layanan, mempermudah proses birokrasi, dan meningkatkan transparansi. Namun, ia juga menekankan bahwa strategi semacam ini harus dibarengi dengan pelatihan bagi petugas dan edukasi publik untuk mencegah resistensi

terhadap teknologi. Perspektif ini menunjukkan pentingnya sinergi antara strategi teknokratik dan humanistik dalam merancang kebijakan pelayanan yang efektif.

Dalam kasus lokal lainnya, Furqoni (2020) meneliti strategi peningkatan kualitas pelayanan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Ponorogo. Ia mengemukakan bahwa keberhasilan pelayanan publik di tingkat daerah sangat ditentukan oleh lima strategi utama: pengembangan struktur organisasi, penyederhanaan sistem prosedur, peningkatan infrastruktur, penguatan budaya organisasi, dan sosialisasi kepada pengguna layanan. Studi ini menggarisbawahi pentingnya pendekatan yang bersifat holistik dan terintegrasi dalam perumusan strategi pelayanan publik yang berbasis kebutuhan lokal dan karakteristik masyarakat.

Keseluruhan temuan dalam lima jurnal tersebut merefleksikan bahwa strategi pengembangan pelayanan publik yang berorientasi pengguna tidak bisa dirancang secara tunggal. Ia harus menyentuh berbagai dimensi administrasi, termasuk kelembagaan, perilaku, teknologi, regulasi, serta partisipasi masyarakat. Dalam pendekatan administrasi publik, model ideal dari strategi tersebut berada pada titik temu antara struktur birokrasi yang rasional (*Weberian bureaucracy*), pendekatan manajerial yang efisien (*New Public Management*), serta nilai-nilai partisipatif dan responsif (*New Public Governance*).

Strategi pelayanan publik yang berorientasi pada pengguna layanan publik merupakan perwujudan dari sintesis teori dan praktik administrasi negara yang menempatkan masyarakat sebagai pusat pelayanan. Ini menuntut birokrasi untuk berubah, baik secara struktural maupun kultural, agar mampu menjawab tantangan zaman dan memenuhi ekspektasi masyarakat yang semakin kompleks dan dinamis.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain deskriptif. Pendekatan ini dipilih karena dinilai paling tepat dalam memahami secara mendalam fenomena strategis yang berkaitan dengan pengembangan pelayanan publik yang berorientasi pada pengguna. Kualitatif deskriptif tidak bertujuan untuk menguji hipotesis atau menggeneralisasi temuan, melainkan untuk mengeksplorasi makna, konteks, dan dinamika yang terjadi dalam praktik administrasi publik, khususnya dalam proses pelayanan publik oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang

Dalam perspektif Ilmu Administrasi Publik, strategi pengembangan pelayanan merupakan proses multidimensional yang melibatkan kebijakan, struktur organisasi, perilaku aparatur, sistem informasi, serta persepsi masyarakat sebagai pengguna layanan. Oleh karena itu, pendekatan deskriptif kualitatif memungkinkan peneliti untuk menangkap kompleksitas tersebut secara utuh dan mendalam, dengan melihat

berbagai faktor yang mempengaruhi kualitas dan arah kebijakan pelayanan publik dari berbagai sudut pandang yang saling terkait.

Lokasi penelitian ditentukan secara purposif, yakni pada instansi pelayanan publik di tingkat daerah yang tengah menjalankan agenda transformasi pelayanan melalui inovasi digital dan peningkatan partisipasi publik. Pemilihan lokasi ini didasarkan atas relevansi empiriknya terhadap rumusan masalah, yakni bagaimana strategi pelayanan dapat dikembangkan untuk lebih berorientasi pada pengguna. Subjek penelitian terdiri atas aktor-aktor kunci dalam proses pelayanan, seperti pejabat struktural, petugas pelayanan teknis, serta masyarakat pengguna layanan yang dipilih berdasarkan teknik purposive sampling, dengan mempertimbangkan keterlibatan mereka secara langsung dalam praktik pelayanan publik.

Pengumpulan data dilakukan melalui tiga teknik utama yaitu wawancara mendalam (*in-depth interview*), observasi partisipatif, dan studi dokumentasi. Wawancara digunakan untuk menggali informasi kualitatif dari para informan mengenai persepsi mereka terhadap strategi pelayanan yang ada, kendala dalam pelaksanaan, serta harapan terhadap perbaikan ke depan. Observasi dilakukan untuk memahami situasi pelayanan secara langsung, mulai dari pola interaksi petugas dengan pengguna hingga dinamika internal organisasi. Sementara itu, dokumentasi digunakan untuk menelaah data sekunder seperti

laporan pelayanan, maklumat layanan, SOP, serta dokumen kebijakan terkait pelayanan publik.

Teknik analisis data menggunakan metode analisis interaktif yang dikembangkan oleh Miles, Huberman, dan Saldana (2014), yang meliputi proses reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Proses reduksi data dilakukan dengan memilah informasi yang relevan dan memfokuskan pada data yang berkaitan dengan strategi pelayanan publik dan orientasi pengguna. Data yang telah direduksi kemudian disajikan dalam bentuk narasi deskriptif dan tabel tematik untuk memudahkan interpretasi. Selanjutnya, penarikan kesimpulan dilakukan secara induktif dengan mempertimbangkan pola-pola temuan yang konsisten dalam konteks empirik.

Untuk menjaga validitas dan kredibilitas data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber dan metode. Triangulasi dilakukan dengan membandingkan informasi dari berbagai narasumber dan teknik pengumpulan data yang berbeda untuk memastikan akurasi temuan. Validasi data juga dilakukan melalui member check kepada informan utama guna memastikan bahwa interpretasi peneliti sesuai dengan apa yang dimaksud oleh informan.

Secara epistemologis, metode kualitatif dalam administrasi publik menempatkan realitas sebagai konstruksi sosial yang dinamis. Oleh karena itu, kebenaran dalam penelitian ini bersifat kontekstual, bergantung pada

pengalaman, persepsi, serta interaksi sosial antar aktor di lapangan. Penelitian ini tidak bertujuan menghasilkan model universal, melainkan pemahaman mendalam yang dapat menjadi dasar formulasi kebijakan strategis dalam pengembangan pelayanan publik yang lebih adaptif, partisipatif, dan berbasis pada kebutuhan pengguna layanan.

Dengan menggunakan pendekatan ini, diharapkan penelitian dapat memberikan kontribusi teoritis maupun praktis dalam ranah Ilmu Administrasi Publik, khususnya dalam upaya merumuskan strategi pelayanan publik yang tidak hanya efisien secara administratif, tetapi juga relevan secara sosial dan berdaya tanggap terhadap kebutuhan masyarakat sebagai pengguna layanan negara.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pelayanan di bidang kependudukan dan pencatatan sipil yang semakin meningkat. Sejalan dengan perkembangan dan perubahan jumlah penduduk yang semakin meningkat menyebabkan tuntutan pelayanan publik di bidang kependudukan dan pencatatan sipil semakin meningkat. Untuk memenuhi tuntutan tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang meluncurkan aplikasi layanan online yaitu Sistem Informasi Pelayanan Online Administrasi Kependudukan (SIPLAN).

Aplikasi SIPLAN Kabupaten Sintang menyediakan layanan administrasi kependudukan secara online. Layanan ini mencakup

pengelolaan data kependudukan seperti permohonan kartu keluarga, pengurusan kepindahan penduduk, pencatatan kedatangan penduduk, serta pengajuan akta kelahiran dan akta kematian, dan pengecekan status pencetakan Kartu Tanda Penduduk. Aplikasi SIPLAN dapat di unduh dengan mudah di Play Store untuk pengguna Android dan App Store untuk pengguna iOS.

Peneliti menemukan sejumlah temuan penting yang menunjukkan bahwa pelayanan publik saat ini mengalami pergeseran paradigma, dari birokrasi administratif yang konvensional menuju model pelayanan yang lebih inklusif, responsif, dan berpusat pada kepentingan pengguna.

Temuan pertama menunjukkan bahwa sebagian besar strategi pengembangan pelayanan publik masih bersifat normatif dan administratif, belum sepenuhnya terfokus pada kebutuhan pengguna. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang masih terpaku pada penyederhanaan prosedur internal tanpa mempertimbangkan sejauh mana perubahan tersebut memberikan kemudahan akses, kejelasan informasi, atau transparansi bagi masyarakat sebagai penerima layanan.

Dalam kerangka Ilmu Administrasi Publik, kondisi ini menunjukkan bahwa model pelayanan publik di tingkat daerah masih berada pada spektrum *Weberian bureaucracy*, di mana pelayanan bersifat hierarkis dan terstandarisasi. Padahal, pendekatan administrasi kontemporer seperti *New Public Service* menekankan pentingnya mendengarkan

aspirasi publik dan merancang pelayanan yang adaptif terhadap dinamika masyarakat (Denhardt & Denhardt, 2003).

Hal ini senada dengan temuan Rinaldi (2012) yang menyatakan bahwa pelayanan publik cenderung belum memiliki dimensi moral dan etika pelayanan yang kuat, sehingga menimbulkan berbagai keluhan masyarakat. Pelayanan yang semestinya menjadi perwujudan negara hadir dalam kehidupan warga, justru menjadi titik keluhan karena bersifat kaku, lamban, dan tidak manusiawi.

Hasil observasi menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan merupakan strategi paling menonjol yang saat ini dikembangkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang. Aplikasi digital seperti Sistem Informasi Pelayanan Online Administrasi Kependudukan (SIPLAN) telah digunakan sebagai instrumen pelayanan publik. Akan tetapi, meskipun digitalisasi memiliki potensi besar dalam hal efisiensi dan transparansi, tidak semua layanan digital berorientasi pada pengguna secara substansial.

Desi Julianti (2024) dalam penelitiannya menunjukkan bahwa meskipun aplikasi layanan telah banyak digunakan, masih terdapat hambatan dalam bentuk rendahnya pemahaman pengguna, kesalahan teknis, hingga minimnya pelatihan bagi petugas. Digitalisasi hanya menjadi simbol efisiensi jika tidak disertai pendekatan adaptif yang menjamin kenyamanan dan kejelasan bagi pengguna akhir. Oleh

karena itu, strategi pengembangan pelayanan publik berbasis digital harus melibatkan proses *co-design* antara penyedia layanan dan pengguna, sehingga aplikasi yang dibangun benar-benar mencerminkan kebutuhan pengguna.

Prihartono (2023) juga menekankan pentingnya penerapan e-governance dalam rangka menyelaraskan pelayanan publik dengan perkembangan teknologi informasi di era Revolusi Industri 4.0. Menurutnya, keberhasilan e-governance tidak hanya ditentukan oleh infrastruktur digital, tetapi juga oleh nilai-nilai seperti kapasitas, integritas, serta dukungan kelembagaan (*support, capacity, and value*). Temuan ini menegaskan bahwa digitalisasi hanya akan berhasil jika dimaknai sebagai instrumen dalam kerangka manajemen strategis pelayanan publik, bukan sebagai solusi tunggal.

Faktor perilaku aparatur menjadi temuan penting berikutnya dalam penelitian ini. Meskipun reformasi birokrasi telah mendorong efisiensi prosedur, kenyataan di lapangan menunjukkan bahwa sikap, empati, dan keterampilan komunikasi petugas pelayanan sangat menentukan pengalaman masyarakat dalam mengakses layanan publik.

Daming (2024) menunjukkan bahwa perilaku petugas seperti keramahan, responsivitas, dan kejelasan dalam menyampaikan informasi berdampak langsung terhadap kepuasan masyarakat. Data wawancara memperkuat bahwa pengguna lebih menghargai pelayanan yang empatik

dan komunikatif dibanding sekadar cepat namun tidak menjawab kebutuhan mereka. Ini menunjukkan bahwa strategi pengembangan pelayanan publik tidak bisa dilepaskan dari penguatan dimensi etis dan humanis dalam aparatur negara.

Dalam perspektif administrasi publik, ini selaras dengan pendekatan *administrative ethics* yang menekankan pentingnya integritas, keadilan, dan kepedulian dalam pelayanan publik. Strategi pelatihan perilaku pelayanan, pembangunan budaya kerja yang melayani, serta sistem insentif berbasis kinerja pelayanan perlu menjadi bagian dari agenda strategis pengembangan pelayanan publik.

Strategi yang berorientasi pada pengguna juga menuntut keterlibatan aktif masyarakat sebagai mitra dalam proses perancangan, pelaksanaan, dan evaluasi layanan publik. Hasil dokumentasi dan observasi menunjukkan bahwa pelibatan masyarakat masih sangat terbatas, umumnya dilakukan dalam bentuk survei kepuasan atau kotak saran yang bersifat formalistik.

Dalam pandangan Ilmu Administrasi Publik kontemporer, kondisi ini memperlihatkan adanya kesenjangan antara nilai *participatory governance* dengan praktik birokrasi yang masih sentralistik. Strategi pengembangan pelayanan publik yang ideal adalah yang melibatkan masyarakat secara substantif dalam proses pembuatan kebijakan, baik melalui forum konsultasi, mekanisme pengaduan yang proaktif, maupun

desain ulang layanan berdasarkan masukan pengguna secara berkala.

Furqoni (2020) dalam penelitiannya menekankan bahwa strategi pelayanan yang efektif tidak dapat dilepaskan dari upaya membangun kesadaran masyarakat tentang pentingnya keterlibatan mereka. Sosialisasi, pelatihan penggunaan layanan digital, serta edukasi kebijakan pelayanan merupakan bagian integral dari strategi pengembangan yang mengedepankan inklusi sosial.

Data analisis menunjukkan bahwa strategi pengembangan pelayanan publik yang berorientasi pengguna layanan publik oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang akan efektif apabila didesain secara integratif—melibatkan struktur organisasi, teknologi, sumber daya manusia, serta nilai-nilai kelembagaan secara bersamaan. Strategi pelayanan tidak dapat berdiri sendiri tanpa dukungan koordinasi lintas bidang, penyederhanaan regulasi, serta evaluasi berbasis data.

Dalam observasi terhadap kebijakan instansi, ditemukan bahwa tidak semua program pengembangan pelayanan memiliki peta jalan (*roadmap*) yang jelas dan berbasis evaluasi partisipatif. Hal ini membuat inovasi layanan tidak berkelanjutan dan cenderung bersifat proyek temporer. Dalam perspektif administrasi strategis, hal ini menandakan bahwa pelayanan publik belum sepenuhnya dijalankan sebagai kebijakan publik berbasis hasil (*results-oriented*).

Dari temuan tersebut, diperlukan pendekatan strategi pelayanan publik yang berlandaskan pada empat dimensi utama: (1) desain organisasi yang adaptif dan berjejaring; (2) budaya pelayanan yang responsif dan etis; (3) pemanfaatan teknologi yang inklusif dan ramah pengguna; dan (4) sistem evaluasi yang partisipatif dan berbasis data. Keempat dimensi ini, jika diimplementasikan secara konsisten, akan menciptakan sistem pelayanan yang tidak hanya efisien, tetapi juga adil, transparan, dan berorientasi pada kesejahteraan masyarakat.

## KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa strategi pengembangan pelayanan publik yang berorientasi pada pengguna layanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang menuntut perubahan paradigma dalam tata kelola administrasi publik, dari sistem birokrasi konvensional menuju pendekatan yang lebih adaptif, partisipatif, dan humanistik. Hasil analisis menunjukkan bahwa keberhasilan strategi pelayanan tidak hanya bergantung pada reformasi prosedural atau digitalisasi semata, tetapi juga pada transformasi budaya organisasi, perilaku aparatur, serta keterlibatan aktif masyarakat dalam proses pelayanan. Digitalisasi terbukti meningkatkan efisiensi, namun tanpa didukung pelatihan sumber daya manusia dan pemahaman masyarakat, strategi ini belum sepenuhnya menjawab kebutuhan pengguna. Di sisi lain, nilai-nilai etika pelayanan, sikap empatik

petugas, serta desain pelayanan yang inklusif menjadi faktor esensial dalam membangun kepercayaan publik. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, penelitian ini menggarisbawahi bahwa strategi pelayanan publik berbasis pengguna layanan publik harus dirancang secara integratif dengan menggabungkan dimensi struktural, kultural, teknologis, dan partisipatif untuk menciptakan layanan publik yang efektif, adil, dan berkelanjutan.

Strategi pengembangan pelayanan publik yang berorientasi pada pengguna layanan publik oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang diharapkan, dapat melakukan hal-hal sebagai berikut:

1. Menyusun peta jalan (*roadmap*) strategi pelayanan publik yang berbasis kebutuhan pengguna.
2. Meningkatkan kapasitas sumber daya manusia melalui pelatihan pelayanan berbasis etika dan empati.
3. Memperkuat sistem evaluasi partisipatif dengan melibatkan masyarakat secara aktif.
4. Mengembangkan aplikasi digital yang ramah pengguna melalui proses *co-design*.
5. Menyederhanakan struktur dan prosedur pelayanan secara adaptif terhadap perubahan sosial.
6. Menanamkan budaya kerja pelayanan publik yang berfokus pada transparansi dan akuntabilitas.
7. Meningkatkan literasi digital masyarakat agar mampu mengakses layanan secara mandiri.

8. Menjamin keberlanjutan inovasi layanan melalui regulasi dan dukungan kelembagaan yang kuat.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Daming, M. (2024). *Pentingnya Perilaku dalam Pelayanan Publik untuk Mewujudkan Pelayanan Prima*. *Jurnal Administrasi Publik*, 4(1), 30–34.
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2003). *The New Public Service: Serving, not steering*. Armonk, NY: M.E. Sharpe.
- Furqoni, M. (2020). *Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo*. Skripsi, Universitas Negeri Surabaya.
- Julianti, D. (2024). *Strategi Kebijakan Penguatan Pelayanan Publik dan Pengawasan Perizinan Berusaha dengan Aplikasi Berbasis Teknologi Informasi*. *Kybernology: Jurnal Ilmu Pemerintahan dan Administrasi Publik*, 2(2), 324–331.
- Prihartono, D. (2023). *Penerapan Pelayanan Publik Berbasis E-Governance pada Era Revolusi Industri 4.0*. *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi*, 14(2), 192–198.
- Rinaldi, R. (2012). *Analisis Kualitas Pelayanan Publik (Studi pada Biro Umum Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Utara)*. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 1(1), 22–34.