

**UPAYA PENDIDIKAN DAN PELATIHAN (DIKLAT) UNTUK
MENUNJANG PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KELURAHAN
MADE KECAMATAN SAMBIKEREK KOTA SURABAYA**

SLAMET ADI PRABOWO¹,

Universitas Negeri Surabaya¹

Email korespondensi: slamet.23471@mhs.unesa.ac.id

Abstract

The background of the problem in this research is: This study aims to determine and analyze the efforts of education and training to support the Improvement of Public Service at the Office of Population and Civil Registration in Bone Regency. The data collection methods used in this study are library research and field research through interviews with informants and documentation. The population and sample used in this study consists of 20 informants. The research method used in this study is a qualitative approach, with a qualitative approach, with data collection techniques through observation, interviews, and documentation, with data analysis techniques using descriptive analysis based on relevant literature. Based on the research results and discussion, the author can conclude that variable X, namely education and training (diklat), has a significant impact on improving public service in the population and civil registration service of Made village, Sambikerep district, Surabaya city.

Keywords: Education and Training (diklat,); Improvement of Public Service.

1. PENDAHULUAN

Sumber daya manusia (SDM) merupakan komponen penting dalam setiap organisasi, baik skala besar maupun kecil. Dalam organisasi pemerintahan, kualitas SDM menjadi pilar utama dalam mendorong efisiensi kerja serta keberhasilan pencapaian tujuan pelayanan publik. Menurut Supriyatin, Latief, dan Syafri (2021), SDM memiliki peranan krusial dalam keberlangsungan organisasi, institusi, maupun perusahaan. Administrasi publik yang berkualitas merupakan indikator dari tata kelola pemerintahan yang baik. Namun, di Indonesia, permasalahan dalam pelayanan publik masih menjadi perhatian serius. Ketidakpuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan menunjukkan perlunya perbaikan mendasar, baik dari sisi paradigma maupun format pelayanan. Bahkan, masyarakat kerap diposisikan sebagai pihak yang termarginalkan dalam proses pelayanan, sehingga tidak jarang mengalami kebingungan dalam memahami sistem, prosedur, dan alur administrasi yang tersedia.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) sebagai penyelenggara pelayanan publik memiliki tanggung jawab untuk menjalankan fungsi administratif kependudukan dan mendukung tata pemerintahan yang baik. Lembaga ini menjadi representasi langsung pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sehingga dituntut untuk selalu meningkatkan kualitas layanannya. Sejalan dengan pernyataan Zayani, Rozi, dan Muhsin (2020), kualitas pelayanan adalah kunci keberhasilan lembaga publik, khususnya yang bergerak di bidang jasa.

Namun kenyataan di lapangan menunjukkan bahwa masih terdapat sejumlah hambatan, seperti rendahnya semangat pegawai dalam melayani masyarakat, kurangnya pemahaman terhadap sistem layanan, serta lemahnya penguasaan teknologi informasi. Pegawai juga sering tidak disiplin dalam mematuhi jam kerja dan standar waktu pelayanan yang telah ditetapkan, serta kesulitan dalam menyampaikan informasi administratif secara akurat dan mudah dipahami masyarakat. Dalam konteks ini, pendidikan dan pelatihan (Diklat) menjadi salah satu strategi penting dalam meningkatkan kualitas SDM dan pelayanan publik. Diklat diharapkan dapat memberikan pengetahuan, keterampilan, serta kemampuan teknis dan non-teknis yang dibutuhkan oleh pegawai untuk menunjang pelaksanaan tugas secara efektif dan efisien. Organisasi perlu memahami bahwa tujuan kelembagaan tidak akan tercapai tanpa didukung oleh pegawai yang kompeten dan memiliki kemampuan kerja yang mumpuni.

Dengan demikian, penelitian ini mengangkat isu seputar pentingnya pendidikan dan pelatihan dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik, khususnya di lingkungan Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kelurahan Made, Kecamatan Sambikerep, Kota Surabaya. Penelitian ini bertujuan untuk menggali upaya-upaya konkret yang dilakukan, hambatan-hambatan yang dihadapi, serta solusi-solusi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan kapasitas pelayanan publik melalui pengembangan kualitas SDM

Pendidikan dan Pelatihan (Diklat)

Pendidikan dan Pelatihan (Diklat) merupakan kegiatan sistematis yang dirancang untuk meningkatkan kompetensi, pengetahuan, keterampilan, serta sikap pegawai agar mampu menjalankan tugas-tugas organisasi secara efektif. Pendidikan berfungsi sebagai upaya jangka panjang untuk membentuk kepribadian dan penguasaan wawasan umum, sementara pelatihan lebih bersifat jangka pendek, fokus pada keterampilan teknis yang langsung dapat diterapkan dalam pekerjaan. Menurut Yusuf (2015:69), pelatihan bersifat spesifik, praktis, dan segera, yang berarti materi yang diberikan harus sesuai dengan kebutuhan pekerjaan dan bisa langsung diaplikasikan di lapangan. Sedangkan Kaswan (2012:86) menekankan bahwa pelatihan merupakan usaha organisasi dalam memfasilitasi pembelajaran pegawai yang berorientasi pada kompetensi kerja.

Efektivitas Diklat sangat bergantung pada banyak faktor seperti isi materi, metode pelatihan, kemampuan instruktur, durasi pelatihan, serta sarana dan prasarana pendukung. Rae dalam Sofyandi (2013, hlm. 131) mengidentifikasi indikator penting pelatihan seperti relevansi materi, pendekatan metode, serta keterlibatan aktif peserta. Diklat juga diyakini sebagai fondasi dalam menciptakan pegawai yang tidak hanya produktif secara teknis, tetapi juga beretika dan berintegritas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah sendiri telah menetapkan dasar hukum yang jelas terkait Diklat, sebagaimana diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000, yang menekankan pentingnya pengembangan kapasitas ASN melalui pendidikan dan pelatihan jabatan yang berkelanjutan.

Peningkatan Pelayanan Publik

Peningkatan pelayanan publik merupakan upaya berkelanjutan yang dilakukan lembaga pemerintahan dalam rangka memenuhi ekspektasi dan kebutuhan masyarakat secara lebih efektif, efisien, dan responsif. Pelayanan publik yang baik mencerminkan kualitas tata kelola pemerintahan dan menjadi indikator keberhasilan reformasi birokrasi. Menurut Sinambela dalam Suhartoyo (2019:148), pelayanan publik merupakan kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah yang bertujuan memberikan kepuasan kepada masyarakat, baik dalam bentuk barang maupun jasa. Pelayanan yang prima tidak hanya sebatas penyampaian layanan administratif, tetapi juga berkaitan dengan bagaimana aparatur mampu membangun komunikasi dan hubungan yang empatik dengan masyarakat.

Indikator pelayanan publik yang berkualitas dijelaskan oleh Zeithaml, Parasuraman, dan Berry dalam Wibisono & Winarni (2019:5-9), yang mencakup lima dimensi utama, yaitu: berwujud (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Kelima indikator ini saling terkait dan menjadi acuan dalam mengevaluasi tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah. Dalam konteks administrasi kependudukan seperti yang dilakukan oleh Dispendukcapil, peningkatan pelayanan publik menjadi semakin penting karena berhubungan langsung dengan hak dasar warga negara. Oleh sebab itu, penguatan kapasitas pegawai melalui pelatihan serta pengembangan sistem informasi pelayanan menjadi strategi utama dalam mewujudkan layanan yang cepat, transparan, dan akuntabel.

2. METODE PENELITIAN

Rancangan Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif, yang bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis secara mendalam fenomena yang terjadi di lapangan, khususnya mengenai upaya pendidikan dan pelatihan (diklat) dalam menunjang peningkatan pelayanan publik. Metode ini dipilih karena mampu menggambarkan realitas sosial dan perilaku pegawai secara utuh serta memungkinkan peneliti memperoleh pemahaman menyeluruh dari sudut pandang subjek penelitian. Penelitian berlandaskan pada pendekatan interpretatif untuk menggali data secara alami tanpa perlakuan eksperimental (Sugiyono, 2018, hlm. 9).

Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai yang berada di lingkungan Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kelurahan Made, Kecamatan Sambikerep, Kota Surabaya, yang berjumlah sebanyak 20 orang. Populasi terdiri dari pegawai ASN dan non-ASN yang terlibat langsung dalam proses pelayanan publik di unit kerja masing-masing.

Sampel

Sampel penelitian diambil menggunakan teknik sampling jenuh, yaitu seluruh anggota populasi dijadikan sebagai sampel karena jumlah populasi relatif kecil dan homogen. Dengan demikian, jumlah sampel dalam penelitian ini juga sebanyak 20 orang pegawai. Teknik ini dipilih untuk memperoleh gambaran yang menyeluruh mengenai pelaksanaan pendidikan dan pelatihan serta implikasinya terhadap pelayanan publik di unit kerja tersebut (Hernaeny, 2021, hlm. 35).

Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui tiga teknik utama, yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi dilakukan secara terstruktur untuk mengamati perilaku pegawai, penggunaan sistem informasi, serta pelaksanaan prosedur pelayanan di lapangan. Wawancara terstruktur dilakukan dengan menggunakan pedoman pertanyaan kepada informan yang dipilih secara purposif, yaitu pegawai yang memahami langsung pelaksanaan pendidikan dan pelatihan serta proses pelayanan publik. Dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data pendukung seperti absensi diklat, SOP pelayanan, dan laporan kegiatan.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis yang digunakan yaitu model analisis interaktif Miles dan Huberman, yang meliputi tiga tahap: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Pada tahap reduksi data, peneliti menyaring dan menyederhanakan informasi penting; dilanjutkan dengan penyajian data dalam bentuk narasi atau matriks untuk menggambarkan pola temuan; dan akhirnya menarik kesimpulan serta melakukan verifikasi secara terus menerus agar hasil yang diperoleh valid dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah (Sugiyono, 2016).

Kerangka Penelitian



Gambar 1. Kerangka Penelitian
Sumber : Di Olah Peneliti

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana pendidikan dan pelatihan (diklat) dapat menunjang peningkatan pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kelurahan Made Kecamatan Sambikerep. Penelitian dilakukan dengan pendekatan kualitatif melalui teknik wawancara dan observasi terhadap pegawai yang terlibat langsung dalam pelayanan publik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pendidikan dan pelatihan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap peningkatan kualitas kinerja pegawai, baik dari aspek kemampuan teknis maupun sikap kerja. Informan menyatakan bahwa setelah mengikuti diklat, mereka tidak hanya lebih memahami tugas dan fungsi pelayanan, tetapi juga menjadi lebih disiplin, bertanggung jawab, dan memiliki komunikasi yang lebih baik dengan masyarakat. Pelatihan terbukti tidak hanya berperan sebagai media transfer pengetahuan, tetapi juga sebagai sarana pembentukan etika kerja yang profesional. Keberhasilan pelayanan publik sangat bergantung pada kualitas sumber daya manusia, di mana diklat berkontribusi dalam menumbuhkan loyalitas pegawai seperti ketaatan, kejujuran, dan pengabdian. Hal ini tercermin dalam sikap pelayanan yang lebih ramah, efisien, dan solutif terhadap masyarakat. Selaras dengan pendapat para ahli seperti Saydam dan Martin, diklat mendukung peningkatan daya saing instansi melalui penguasaan terhadap aturan, pemanfaatan teknologi informasi, dan penciptaan pelayanan publik yang responsif dan memuaskan. Dengan demikian, pendidikan dan pelatihan

yang terencana dengan baik menjadi instrumen penting dalam mendorong kinerja pegawai dan menciptakan pelayanan publik yang berkualitas.

4. KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana pendidikan dan pelatihan (diklat) dapat menunjang peningkatan pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kelurahan Made Kecamatan Sambikerep. Penelitian dilakukan dengan pendekatan kualitatif melalui teknik wawancara dan observasi terhadap pegawai yang terlibat langsung dalam pelayanan publik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pendidikan dan pelatihan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap peningkatan kualitas kinerja pegawai, baik dari aspek kemampuan teknis maupun sikap kerja. Informan menyatakan bahwa setelah mengikuti diklat, mereka tidak hanya lebih memahami tugas dan fungsi pelayanan, tetapi juga menjadi lebih disiplin, bertanggung jawab, dan memiliki komunikasi yang lebih baik dengan masyarakat. Pelatihan terbukti tidak hanya berperan sebagai media transfer pengetahuan, tetapi juga sebagai sarana pembentukan etika kerja yang profesional. Keberhasilan pelayanan publik sangat bergantung pada kualitas sumber daya manusia, di mana diklat berkontribusi dalam menumbuhkan loyalitas pegawai seperti ketaatan, kejujuran, dan pengabdian. Hal ini tercermin dalam sikap pelayanan yang lebih ramah, efisien, dan solutif terhadap masyarakat. Selaras dengan pendapat para ahli seperti Saydam dan Martin, diklat mendukung peningkatan daya saing instansi melalui penguasaan terhadap aturan, pemanfaatan teknologi informasi, dan penciptaan pelayanan publik yang responsif dan memuaskan. Dengan demikian, pendidikan dan pelatihan yang terencana dengan baik menjadi instrumen penting dalam mendorong kinerja pegawai dan menciptakan pelayanan publik yang berkualitas.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, saran berikut dapat dibuat:

- 1) Disarankan kepada pihak pimpinan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya maupun Organisasi Perangkat Daerah (OPD) terkait yang menangani bidang pendidikan dan pelatihan (diklat), agar hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan masukan dan pertimbangan dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia. Hal ini penting sebagai upaya menunjang peningkatan pelayanan publik yang lebih efektif dan profesional di lingkungan Dispendukcapil maupun instansi terkait lainnya.
- 2) Disarankan agar instansi menyelenggarakan program pelatihan, bimbingan teknis, atau workshop secara berkala guna meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan para pegawai. Diharapkan melalui kegiatan ini, para pegawai mampu memberikan pelayanan publik yang berkualitas, tanggap terhadap kebutuhan masyarakat, serta dapat menyampaikan prosedur pelayanan dengan lebih jelas, ramah, dan mudah dipahami oleh masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Vian Abdul Fatah. (2013). Pengaruh inovasi produk dan orientasi pasar terhadap keunggulan bersaing (Survey pada UKM Batik Deden Tasikmalaya). Fakultas Ekonomi, UNIKOM Bandung.
- Anang Firmansyah. (2018). Perilaku konsumen (Sikap dan pemasaran). Yogyakarta: Deepublish.
- Angus Stevenson. (2013). Oxford dictionary of English. Oxford: Oxford University Press.
- Anonim. (2015). Profil dan pemetaan daya saing ekonomi daerah kabupaten/kota di Indonesia. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Arif Yusuf Hamali. (2016). Pemahaman strategi bisnis dan kewirausahaan. Jakarta: Pranadamedia Group.
- Ashary, L. (2019). Pengaruh praktik manajemen sumber daya manusia terhadap produktivitas karyawan peternak ayam potong PT. Mitra Gemuk Bersama (MGB) di Kabupaten Jember. *Growth*, 14(2), 72–82.
- Astuti, D., Luthfiana, H., Putri, N. H., Alieviandy, N. S., Sari, N. S., & Pratama, N. A. (2022). Faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas kerja: Lingkungan kerja, stres kerja dan insentif. *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 4(2), 199–214.
- Basu Swastha & Hani Handoko. (2015). Manajemen pemasaran: Analisis perilaku konsumen. Yogyakarta: BPFE.
- Daulay, I. N., Hendriani, S., & Maineldi, A. (2014). Pengaruh kompensasi dan lingkungan kerja terhadap loyalitas karyawan pada PT. Jatim Jaya Perkasa Kebun Banjar Balam Indragiri Hulu (Skripsi, Universitas Riau).
- Firmansyah, F. (2016). Kontribusi budaya kerja dan iklim kerja terhadap loyalitas pencatat meter di Perusahaan X. *Jurnal Ilmu Manajemen (JIM)*, 4(2), 162–170.
- Hasibuan, A. S. (2019). Peranan ekologi pemerintahan dalam meningkatkan daya saing kebijakan pemerintah daerah.
- Hitt, M. A., Ireland, R. D., & Hoskisson, R. E. (2013). Manajemen strategi daya saing globalis. Jakarta: Salemba Empat.
- K. Bertens. (2015). Pengantar etika bisnis. Yogyakarta: Kanisius.
- Mamesah, A. M., Kawet, L., & Lengkong, V. P. (2016). Pengaruh lingkungan kerja, disiplin kerja, dan loyalitas kerja terhadap kinerja karyawan pada LPP RRI Manado. *Jurnal EMBA*, 4(3).
- Mubarok, M. H. (2014). Manajemen strategi. Kudus: Buku Daros.
- Muhammad, A. (2018). Pengaruh kompensasi terhadap motivasi kerja di PT Hamatetsu Indonesia. *Value: Journal of Management and Business*, 3(1).
- Nani Ernawati. (2017). Pengaruh kesiapan modal dan pemanfaatan e-commerce terhadap daya saing UMKM di Kabupaten Sleman Yogyakarta (Skripsi, Universitas Negeri Yogyakarta).
- Nugroho J. Setiadi. (2019). Perilaku konsumen: Perspektif kontemporer pada motif, tujuan, dan keinginan konsumen (Edisi ke-3). Jakarta: Pranadamedia Group.

- Putri, A. R. (2018). Pengaruh organizational citizenship behavior (OCB) terhadap kinerja karyawan Pamella Supermarket Yogyakarta dengan etika kerja Islam sebagai variabel moderasi (Tesis, Universitas Islam Indonesia).
- Ratih Permata Sari. (2020). Kepercayaan pelanggan. Klaten: Penerbit Lakeisha.
- Ratih Hurriyati. (2015). Bauran pemasaran dan loyalitas konsumen. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sesilia, A. P. (2015). Hubungan antara kompensasi dengan loyalitas kerja karyawan di PT. Perkebunan Nusantara II Kebun Sei Musam (Skripsi, Universitas Medan Area).
- Soetrisno, E. (2016). Manajemen sumber daya manusia. Jakarta: Kencana.
- Supranto. (2018). Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan untuk meningkatkan pangsa pasar (Cet. ke-2). Jakarta: Rineka Cipta.
- Sofjan Assauri. (2013). Strategic marketing. Jakarta: Rajawali Pers.
- Tania Hanyani & Adil Fadillah. (2013). Pengaruh kualitas dan diferensiasi produk terhadap loyalitas pelanggan. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 1(3).
- Thariz Baharmal Dejawata, Srikandi Kumadji, & Yusri Abdillah. (2014). Pengaruh diferensiasi produk terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 17(2).
- Winbaktianur, W., & Anggraini, S. (2017). Hubungan kompensasi dengan loyalitas guru SMK Muhammadiyah 1 Padang. *Al-Qalb: Jurnal Psikologi Islam*, 8(1), 54–67.
- Yakup, A. P. (2019). Membangun semangat kerja dengan loyalitas dan kepercayaan diri pada pegawai. *Bina Ekonomi*, 23(2), 48–58.
- Yulianto, A., & Martina, D. (2018). Hubungan iklim organisasi dan loyalitas karyawan pada sebuah perusahaan e-commerce di Jakarta. *Jurnal Psikologi: Media Ilmiah Psikologi*, 16(1).