

BAB I LATAR BELAKANG

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar serta menjamin hak-hak warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang diselenggarakan oleh negara (Hardiyansyah, 2011). Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dalam proses penyelenggaraan pemerintah pelayanan publik memiliki peran penting untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat seperti menyediakan pelayanan yang cepat, tepat, transparan, dan akuntabel untuk memenuhi kebutuhan dasar warga negara (Indriastuti, 2020). Namun dalam pelaksanaannya, pemerintah Indonesia masih kesulitan dalam memberikan pelayanan yang optimal. Dalam upaya pemberian pelayanan yang optimal pemerintah Indonesia seringkali mengalami tantangan baik dari segi sumber daya manusia, kelembagaan, maupun sistem birokrasi yang belum efektif (Mursalin, dkk 2024).

Kondisi birokrasi yang tidak efektif dapat menjadi penghambat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, dimana Situasi tersebut menunjukkan bahwa perlu dilakukan pembenahan sistem birokrasi, baik dari aspek tata kelola maupun budaya organisasi (Azizi, 2025). Hal ini juga terlihat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil atau DUKCAPIL Kabupaten Mamuju yang masih menghadapi berbagai tantangan dalam memastikan pelayanan administrasi kependudukan berjalan dengan cepat dan tepat.

Dinas Dukcapil Kabupaten Mamuju Sebagai salah satu instansi pemerintah yang bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat masih mengalami beberapa masalah. Hal tersebut didasari oleh fakta bahwa belum adanya kepastian waktu terhadap penyelesaian pelayanan, pelayanan yang tidak merata, rendahnya tingkat profesionalitas pegawai (Rossy & Jaftoran, 2024). Hal tersebut sejalan dengan hasil observasi peneliti pada 8 Desember 2025 yang menemukan bahwa permasalahan pertama terlihat pada aspek pengembangan sumber daya manusia, yang mana sebagian aparatur masih menunjukkan kompetensi pelayanan yang belum merata, khususnya dalam memahami prosedur administrasi kependudukan serta kemampuan memberikan pelayanan yang komunikatif, cepat, dan responsif kepada masyarakat. Kondisi tersebut diperparah dengan beban kerja pegawai yang tinggi sehingga sebagian aparatur tidak memiliki waktu yang cukup untuk meningkatkan kapasitasnya melalui pelatihan atau pendampingan internal. Permasalahan kedua muncul pada aspek penguatan organisasi, yang ditandai dengan alur kerja pelayanan yang belum sepenuhnya terstandarisasi, koordinasi antar bagian yang belum efektif, serta

pembagian tugas yang tidak merata yang menyebabkan terjadinya penumpukan layanan dan waktu tunggu masyarakat yang lebih panjang. Selanjutnya, permasalahan ketiga terdapat pada aspek reformasi kelembagaan, di mana perubahan dan inovasi yang direncanakan belum diikuti secara konsisten oleh seluruh unit pelaksana, termasuk masih kurangnya sosialisasi kebijakan dan mekanisme pelayanan kepada masyarakat sehingga menimbulkan ketidaktahuan terhadap persyaratan dan prosedur layanan. Kondisi ini menunjukkan bahwa unsur-unsur utama *capacity building* menurut Grindle (1997) dengan dimensi pengembangan SDM, penguatan organisasi, dan transformasi kelembagaan belum berjalan secara selaras. Menurut Grindle 1997 *Capacity Building* merupakan upaya untuk meningkatkan kapasitas individu, kelompok, atau organisasi dalam mencapai tujuan dan visi mereka.

Kondisi ini menunjukkan perlunya sebuah solusi untuk meningkatkan kualitas pelayanan di dinas Dukcapil Kabupaten Mamuju. Salah satu upaya yang digunakan untuk meningkatkan Kualitas pelayanan di DUKCAPIL Kabupaten Mamuju adalah dengan melakukan penguatan kapasitas kepada pegawai. Kapasitas ini mencakup kemampuan individu, organisasi, dan kelembagaan untuk memberikan pelayanan yang baik. upaya peningkatan kualitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju belum berjalan optimal berdasarkan fakta yang ditemukan oleh peneliti di lapangan.

Fenomena tentang rendahnya kapasitas pegawai telah banyak diteliti, salah satunya penelitian terdahulu oleh (Margaretha, 2024) yang berjudul Strategi *Capacity Building* dalam Pengelolaan Pariwisata Berkelanjutan di Indonesia. Hasil Penelitiannya menyebutkan bahwa strategi *capacity building* yang diusulkan mencakup pengembangan SDM, penguatan organisasi, dan reformasi kelembagaan dalam Pengembangan SDM dilakukan melalui pelatihan dan pendidikan, sertifikasi, serta pendekatan partisipatif serta Reformasi kelembagaan dilakukan dengan meningkatkan koordinasi antarinstansi, memperkuat lembaga pengawas dan regulator, meningkatkan partisipasi masyarakat lokal, mengoptimalkan penggunaan teknologi, dan meningkatkan literasi dan edukasi pariwisata. Selain itu, penelitian yang juga dilakukan oleh (Rachmad dkk, 2023) yang berjudul Pengembangan Kapasitas Pegawai Negeri Sipil Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Camat Sigi Biromaru Kabupaten Sigi. Hasil penelitiannya menyebutkan bahwa diklat prajabatan bagi pegawai negeri sipil yang ada di Kantor Camat Sigi sudah dilakukan dan sangat berdampak baik dalam membantu pegawai untuk memahami keorganisasian dalam pemerintahan khususnya di wilayah kecamatan sigi.

Berbeda dengan penelitian sebelumnya yang berfokus terhadap analisis pengembangan kapasitas pegawai di Pengelolaan Pariwisata Berkelanjutan di Indonesia dan Di Kantor Camat Sigi Biromaru Kabupaten Sigi. Dalam hal ini peneliti ingin fokus terhadap pengembangan kapasitas pegawai berbasis *Capacity Building* oleh Grindle 1997 di kantor Dinas Dukcapil kabupaten Mamuju.

Kondisi tersebut menggambarkan bahwa kapasitas aparatur, efektivitas organisasi, dan kesiapan kelembagaan belum mendukung sepenuhnya terwujudnya pelayanan yang berkualitas di Dinas Dukcapil Kabupaten Mamuju. Tidak Sinkronnya antara kemampuan pegawai, kekuatan struktur organisasi, dan arah kebijakan kelembagaan menyebabkan manfaat peningkatan kapasitas belum dapat dirasakan secara optimal oleh masyarakat. Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti kemudian mengangkat rumusan masalah yaitu Bagaimana penguatan kapasitas digital Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dilihat dari aspek Pengembangan Sumber Daya Manusia, Penguatan Organisasi, dan Reformasi Kelembagaan?

1.2 Tinjauan Teori

1.2.1 Capacity Building

Pengembangan Kapasitas (*capacity building*) merupakan sebuah pendekatan yang dapat dijadikan sebagai salah satu strategi dalam menyikapi tantangan di setiap perubahan zaman (Lestari,2003) *Capacity Building* adalah upaya untuk meningkatkan kapasitas individu, kelompok, atau organisasi dalam mencapai tujuan dan visi mereka. Menurut Grindle (1997) “*capacity building is intended to encompass a variety of strategies that have to do with increasing the efficiency, effectiveness, and responsiveness of government performance*” yaitu pengembangan kapasitas merupakan upaya yang dimaksudkan untuk mengembangkan berbagai macam strategi yang dapat meningkatkan efisiensi, efektifitas, dan responsivitas dari kinerja pemerintah. *Capacity building* dapat pula dimaknai sebagai proses kreatif dalam membangun kapasitas yang belum nampak.

Menurut Grindle (1997) dalam Hutami dkk. (2025), Pembangunan kapasitas merupakan upaya yang dimaksudkan untuk mengembangkan berbagai macam strategi yang dapat meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan responsivitas dari kinerja pemerintah. Grindle (1997) membagi *capacity building* ke dalam tiga dimensi yang memiliki fokus dan aktivitas masing-masing seperti yang tertera dalam tabel.

Tabel 1 Dimensi dan Fokus dalam Capacity Building

Dimensi	Fokus	Jenis Aktivitas
Pengembangan sumber daya manusia	Ketersediaan tenaga kerja professional dan personil teknis	Rekrutmen, pelatihan dan pendidikan, kondisi kerja, penggajian.
Penguatan organisasi	Sistem manajemen sebagai upaya peningkatan kinerja, tugas, dan fungsi tertentu: mikrostruktur	pemanfaatan personil, kepemimpinan, budaya organisasi, komunikasi, sumber daya fisik, dan struktur manajerial.
Reformasi Kelembagaan	Sistem dan lembaga: mikrostruktur	Peraturan untuk rezim ekonomi dan politik, perubahan kebijakan, dan hukum konstitusi

Sumber: Grindle (1997)

1. Dimensi Pengembangan Sumber Daya Manusia

Dengan fokus personal yang profesional dan kemampuan teknis serta tipe kegiatan seperti, training. Praktek langsung, kondisi iklim kerja dan rekrutmen. Pendidikan dan pelatihan, serta menetapkan kompensasi yang wajar, menyediakan lingkungan kerja yang aman, dan memiliki sistem rekrutmen yang baik, adalah semua cara untuk mengembangkan sumber daya manusia yang kompeten. Seiring dengan perkembangan era digital dan tantangan modernisasi pelayanan publik, pengembangan sumber daya manusia tidak lagi terbatas pada kemampuan administratif konvensional, tetapi juga mencakup kemampuan aparatur dalam bidang administrasi, tetapi juga memiliki literasi digital yang memadai. Oleh karena itu, kemampuan aparatur dalam mengoperasikan sistem informasi, memahami alur pelayanan digital, serta beradaptasi dengan perubahan teknologi menjadi aspek penting dalam penguatan kapasitas Sumber daya manusia (Napitupulu, 2025). Dengan demikian, ketersediaan kompetensi aparatur yang memadai, baik secara administratif maupun digital, menjadi elemen strategis dalam upaya peningkatan kualitas kinerja pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju. Dalam konteks penelitian ini, peneliti akan menggunakan indikator tersebut untuk mengetahui sejauh mana upaya peningkatan kompetensi, profesionalitas, dan kapasitas aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik.

2. Dimensi penguatan organisasi

Dengan fokus pada upaya peningkatan kapasitas organisasi melalui perbaikan sistem manajemen, mekanisme kerja, serta tata kelola internal agar organisasi dapat menjalankan fungsinya secara efektif. Seiring dengan perkembangan teknologi informasi dan tantangan modernisasi pelayanan publik, penguatan organisasi tersebut perlu disesuaikan dengan konteks era digital agar organisasi publik mampu beradaptasi terhadap perubahan lingkungan kerja yang semakin dinamis. Penguatan organisasi berbasis digital dapat diwujudkan melalui penerapan sistem manajemen kinerja dan pengelolaan sumber daya manusia yang terintegrasi secara elektronik, sehingga proses kerja menjadi lebih terstruktur, transparan, dan akuntabel. Penerapan sistem digital dalam manajemen organisasi juga memungkinkan pengambilan keputusan berbasis data serta peningkatan koordinasi internal organisasi (Tuzahra, dkk 2025).

3. Dimensi Reformasi Kelembagaan

Dengan fokus kelembagaan dan sistem serta makro struktur dengan tipe kegiatan seperti, aturan main ekonomi dan politik, perubahan kebijakan dan regulasi, dan reformasi konstitusi. Reformasi kelembagaan, berfokus terutama pada lembaga dan sistem secara umum, serta efek makrostruktur. Dalam pengaturan ini, rezim ekonomi dan politik harus mengubah aturan main, menyesuaikan kebijakan dan peraturan hukum, dan merestrukturisasi kerangka kelembagaan untuk mempromosikan pengembangan pasar dan

masyarakat sipil. Reformasi kelembagaan berbasis teknologi memiliki dampak signifikan terhadap kualitas pelayanan publik, terutama dalam meningkatkan transparansi, efisiensi, dan partisipasi masyarakat. Dengan transformasi digital, pemerintah dapat memperluas akses layanan publik, meningkatkan akuntabilitas, dan mengurangi praktik korupsi. Implikasi jangka panjangnya adalah terciptanya birokrasi yang profesional, efektif, dan adaptif terhadap dinamika global, yang pada akhirnya mendukung pencapaian pembangunan nasional berkelanjutan (Mozin, dkk 2025). Reformasi kelembagaan berbasis digital merujuk pada upaya perubahan struktural dan budaya organisasi pemerintahan yang didasarkan pada pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat dalam pengelolaan pemerintahan. Pada dasarnya, reformasi ini bertujuan untuk menciptakan birokrasi yang lebih responsif, inovatif, dan adaptif terhadap perkembangan teknologi serta kebutuhan publik di era digital.

Wahid dan rekan (2024) menekankan bahwa suksesnya e-government tidak hanya ditentukan oleh teknologi yang canggih, tetapi juga oleh kesiapan lembaga dalam menangani perubahan organisasi serta membangun budaya adaptif di kalangan pegawai negeri. Dengan demikian, kolaborasi antara penguatan infrastruktur digital dan peningkatan kemampuan SDM menjadi faktor kunci sukses reformasi kelembagaan digital. Di era digital, pengelolaan website menjadi penting sebagai sarana komunikasi dan transparansi (Nasution et al., 2024). Website dapat menjadi media dokumentasi, promosi kegiatan, serta wadah berbagi informasi antarwarga (Sunarjo, dkk 2025).

Capacity building juga memiliki tingkatan dalam upaya pengembangan kapasitas yang harus dapat dilaksanakan secara efektif serta berkesinambungan pada 3 tingkatan. Soeprapto (2010:34) dalam Rahmadani (2022) menyebutkan sebagai berikut:

- Peningkatan Kapasitas Individu

Meliputi pengetahuan, keterampilan, kompetensi dan etika. Pengembangan kapasitas individu secara umum dilakukan dengan pendidikan, pengajaran dan pembelajaran secara luas kepada individu itu sendiri dengan berbagai macam metode, baik metode pendidikan dengan pendekatan pedagogi maupun dengan pendekatan andragogi. Tidak hanya dilakukan melalui pendidikan formal tetapi juga melalui pendidikan nonformal seperti kursus-kursus, pelatihan, magang, sosialisasi dan sebagainya.

- Peningkatan Kapasitas Organisasi

Kapasitas organisasi meliputi sumber daya, ketatalaksanaan, struktur organisasi dan sistem pengambilan keputusan. Pengembangan kapasitas organisasi secara umum dilakukan dengan pengembangan aturan main organisasi, sistem kepemimpinan, sistem manajemen, pengembangan sumber daya

manusia serta pengembangan jaringan organisasi. Dalam peningkatan kapasitas organisasi dalam pengembangan kapasitas meliputi struktur organisasi, proses pengambilan keputusan, prosedur dan mekanisme kerja, pengaturan sarana dan prasarana, hubungan serta jaringan organisasi yang ada.

- **Peningkatan Kapasitas Sistem**

Kapasitas sistem meliputi kerangka kerja yang berhubungan dengan pengaturan, kebijakan-kebijakan dan kondisi dasar yang mendukung pencapaian obyektivitas kebijakan tertentu. Dalam mengembangkan kualitas sistem ini, yang menjadi fokus utama adalah perubahan pada kebijakan dan peraturan yang dianggap kinerja optimal organisasi. Strategi penerapan kapasitas sistem yang dapat dilakukan adalah melalui perubahan kebijakan dan regulasi serta reformasi konstitusi. Dalam pengembangan kapasitas sistem dimana seluruh komponen organisasi dan individu masuk di dalamnya. Tingkatan sistem seperti kerangka kerja yang berhubungan dengan pengaturan, kebijakan-kebijakan dan kondisi dasar yang mendukung pencapaian obyektivitas kebijakan tertentu. Komponen tersebut diantaranya seperti kebijakan dan sumber daya manusia lainnya.

1.2.2 Kualitas Pelayanan

Kualitas adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Aplikasi kualitas sebagai sifat dari penampilan produk atau kinerja merupakan bagian utama strategi perusahaan dalam rangka meraih keunggulan yang berkesinambungan, baik sebagai pemimpin pasar ataupun sebagai strategi untuk terus tumbuh. Menurut Amin Ibrahim (2008:22) mengungkapkan bahwa, "Kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pelayanan publik tersebut". Pengertian pelayanan publik yang telah dijelaskan di atas menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya berkaitan dengan manusia, namun juga dengan produk, jasa proses dan lingkungannya. Penilaian dari kualitas pelayanan dilakukan pada saat terjadinya pelayanan publik tersebut.

Gasperz dalam Sampara Lukman (2000: 7) selanjutnya mengungkapkan bahwa, "Pada dasarnya kualitas pelayanan mengacu pada beberapa pengertian pokok". Pengertian pokok dari kualitas pelayanan, yaitu sebagai berikut:

1. Kualitas terdiri dari sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung, maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan dengan demikian memberikan kepuasan atas penggunaan produk itu.
2. Kualitas terdiri dari segala sesuatu yang bebas dari segala kekurangan atau kerusakan.

Pengertian pokok kualitas pelayanan tersebut menunjukkan bahwa, kualitas pelayanan adalah kualitas yang terdiri dari keistimewaan dari berbagai pelayanan yang bertujuan untuk memenuhi kepuasan atas pelayanan yang diterima.

Sedarmayanti (2004: 207) kemudian menyebutkan bahwa pada dasarnya kualitas pelayanan umum itu meliputi:

1. Aspek kemampuan sumber daya manusia yang terdiri dari keterampilan, pengetahuan, dan sikap diupayakan untuk ditingkatkan, maka hal tersebut akan mempengaruhi pelaksanaan tugasnya, dan apabila pelaksanaan tugas dilakukan secara lebih profesional, maka akan menghasilkan kualitas pelayanan yang lebih baik.
2. Pengelolaan sarana dan prasarana dikelola secara tepat, cepat dan lengkap sesuai dengan kebutuhan atau tuntutan masyarakat, maka hal tersebut akan menghasilkan kualitas pelayanan yang lebih baik.
3. Prosedur yang dilaksanakan harus memperhatikan dan menerapkan ketepatan prosedur, kecepatan prosedur, serta kemudahan prosedur, sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik dari sebelumnya. d. Bentuk jasa yang diberikan kepada masyarakat dapat berupa kemudahan dalam memperoleh informasi, ketepatan, kecepatan pelayanan, sehingga kualitas pelayanan yang lebih baik akan dapat diwujudkan.'
4. Bentuk jasa yang diberikan kepada masyarakat dapat berupa kemudahan dalam memperoleh informasi, ketepatan, kecepatan pelayanan, sehingga kualitas pelayanan yang lebih baik akan dapat diwujudkan.

Pelayanan publik dapat dikatakan berkualitas jika sesuai dengan harapan atau keinginan penerima layanan, untuk dapat mengetahui apakah pelayanan publik yang diberikan pemerintah sesuai dengan keinginan dan kebutuhan masyarakat sebagai pengguna layanan, maka kualitas pelayanan publik harus diukur dan dinilai oleh masyarakat sebagai pengguna layanan. Hal tersebut sesuai dengan pendapat Sampara Lukman (2001: 12) yang menyatakan bahwa, "Kualitas pelayanan berhasil dibangun, apabila pelayanan yang diberikan kepada pelanggan mendapatkan pengakuan dari pihak-pihak yang dilayani". Pengakuan terhadap keprimaan sebuah pelayanan, bukan datang dari aparaturnya yang memberikan pelayanan, melainkan datang dari pengguna jasa layanan". Dari pengertian-pengertian diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pelayanan publik tersebut. Proses penentuan suatu kualitas pelayanan yang diberikan merupakan penilaian dari penerima jasa berdasarkan sudut pandang dan persepsi pelanggan atas jasa pelayanan yang didapatkan. Persepsi penilaian pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan merupakan penilaian menyeluruh dari suatu penilaian pelayanan yang diberikan, sehingga dapat dikatakan bahwa suatu pelayanan yang

berkualitas adalah pelayanan yang berdasarkan pada kepuasan pelanggan. Jika suatu kepuasan tercipta maka persepsi suatu pelayanan yang berkualitas akan tumbuh.

1.2.3 Administrasi Publik

Dimock (1992) dalam (Rodiyah, dkk 2021) menyampaikan bahwa administrasi publik adalah bagian dari administrasi secara umum dan memiliki jangkauan yang lebih luas. Dimana administrasi publik mempelajari ilmu pengetahuan mengenai lembaga terkecil seperti keluarga hingga perserikatan bangsa-bangsa disusun, digerakkan dan dijalankan. Menurut Thoha(2008, h.67), pemahaman istilah publik seperti yang dilekatkan sebagai predikat pada istilah *administration* hendaknya dipahami sebagai predikat terhadap proses pemerintahan (*governance*). Lebih lanjut, Thoha (2008,h.94) mendefinisikan administrasi publik merupakan suatu kajian yang sistematis dan tidak hanya sekedar lukisan abstrak akan tetapi juga memuat perencanaan realitas dari segala upaya dalam menata pemerintahan menjadi pemerintahan yang baik (*good governance*). Administrasi Publik menurut Chandler dan Plano dalam Anggraini (2019) adalah proses dimana sumber daya dan personel publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan, dan mengelola keputusan-keputusan dalam kebijakan publik maupun pelayanan publik.

Dalam pelayanan publik, keberadaan pemerintah adalah sebagai pihak yang berkewajiban untuk memberikan pelayanan dalam rangka pemenuhan kebutuhan-kebutuhan publik kepada masyarakat luas. Pemerintah harus dapat memberikan pelayanan publik yang lebih profesional, efektif, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, responsif dan adaptif serta sekaligus dapat membangun kualitas manusia dalam arti meningkatkan kapasitas individu dan masyarakat untuk secara aktif menentukan masa depannya sendiri Effendi, 2001:12 (dalam Hardiyansyah, 2011:15-16). Secara teoretis sedikitnya ada tiga fungsi utama yang harus dijalankan pemerintah tanpa memandang tingkatannya, yaitu fungsi pelayanan masyarakat (*public service function*), fungsi pembangunan (*development function*), dan fungsi perlindungan (*protection function*). Pemberian pelayanan publik oleh pemerintah kepada masyarakat sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi sebagai pelayanan masyarakat. Karena itu, kedudukan pemerintah dalam pelayanan publik (*public services*) sangat strategis karena akan sangat menentukan sejauhmana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat, yang dengan demikian akan menentukan sejauhmana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya.

1.2.4 Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir dalam penelitian ini didasarkan pada pentingnya peningkatan kualitas pelayanan publik, khususnya pada pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju. Dalam pelaksanaannya, pelayanan publik masih menghadapi berbagai kendala seperti kemampuan aparatur yang belum merata, keterbatasan sarana, serta sistem pelayanan digital yang belum sepenuhnya optimal.

Untuk menjawab permasalahan tersebut, diperlukan penguatan kapasitas digital organisasi. Penelitian ini menggunakan konsep *capacity building* menurut Grindle (1997) yang mencakup tiga aspek, yaitu pengembangan sumber daya manusia, penguatan organisasi, dan reformasi kelembagaan. Ketiga dimensi ini saling berkaitan dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik. Apabila sumber daya manusia memiliki kompetensi yang memadai, organisasi memiliki sistem kerja yang kuat, dan kelembagaan mampu menyesuaikan kebijakan serta prosedur pelayanan dengan kebutuhan digitalisasi, maka pelayanan administrasi kependudukan dapat berjalan lebih efektif, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat, alur berpikir dalam penelitian ini dapat dilihat pada kerangka berpikir di bawah ini.



Gambar 1 Kerangka Berpikir

1.3 Tujuan dan Manfaat

1.3.1 Tujuan Penelitian

Untuk Mengetahui Bagaimana Pengembangan Sumber Daya Manusia, Penguatan Organisasi, dan Reformasi Kelembagaan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju.

1.3.2 Manfaat Penelitian

1. Secara Teoritis

Memberikan kontribusi pada pengembangan kajian Administrasi Publik, khususnya terkait konsep *capacity building* dalam organisasi publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju.

2. Secara Praktis

Menjadi bahan masukan untuk mengevaluasi dan meningkatkan strategi penguatan kapasitas aparatur serta sistem kerja di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju.

BAB II METODE PENELITIAN

2.1 Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif untuk memahami secara mendalam proses penguatan kapasitas pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Pendekatan ini sejalan dengan pandangan Creswell dan David Cresswell (2018) bahwa penelitian kualitatif bertujuan mengeksplorasi dan memahami makna suatu masalah sosial melalui pengalaman individu atau kelompok. Melalui interaksi langsung dengan informan dan pengamatan di lapangan, peneliti dapat memperoleh data yang sesuai dengan kondisi nyata terkait dinamika kapasitas birokrasi dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan.

2.2.1 Fokus Penelitian

Penelitian ini berfokus pada penguatan kapasitas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Hal ini dilakukan karena peneliti menemukan bahwa di Dinas DUKCAPIL Kabupaten Mamuju mengalami masalah dalam pengembangan kapasitas pegawai di Dinas DUKCAPIL Kabupaten Mamuju, khususnya dalam perkembangan pelayanan publik di era digitalisasi. Oleh karena itu, penelitian ini memfokuskan kajian pada pengembangan kapasitas pegawai dengan menggunakan indikator *capacity building* menurut Grindle (1997), yakni:

1. Pengembangan Sumber Daya Manusia (*Human Resource Development*)

Fokus pada peningkatan kompetensi aparatur yang mencakup pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang relevan dengan tuntutan pelayanan publik di era digital. Penelitian ini menelaah kesiapan aparatur dalam beradaptasi terhadap perubahan sistem dan prosedur kerja yang semakin terdigitalisasi, serta sejauh mana pengembangan kapasitas individu aparatur berkontribusi terhadap peningkatan profesionalitas dan kualitas pelayanan.

2. Penguatan Organisasi (*Organizational Strengthening*)

Fokus pada kemampuan organisasi dalam mengelola perubahan yang ditimbulkan oleh digitalisasi pelayanan. Analisis mencakup efektivitas struktur organisasi, mekanisme kerja, koordinasi antarunit, dan penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang mendukung pemanfaatan sistem pelayanan berbasis teknologi. Penguatan organisasi dinilai dari sejauh mana sistem manajemen dan tata kerja organisasi mampu meningkatkan efisiensi, konsistensi, dan akuntabilitas pelayanan publik.

3. Reformasi Kelembagaan

Fokus pada penyesuaian kebijakan, regulasi internal, dan komitmen kelembagaan merespons perkembangan pelayanan publik di

era digital. Penelitian ini mengkaji konsistensi implementasi kebijakan, kesiapan kerangka kelembagaan, serta kemampuan institusi dalam melakukan pembaruan secara berkelanjutan guna memastikan pelayanan publik tetap adaptif, berkelanjutan, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat.

2.2 Desain Penelitian

Desain penelitian ini adalah studi kasus. Studi kasus memungkinkan peneliti untuk melakukan eksplorasi secara rinci terhadap suatu fenomena dalam batasan konteks yang nyata. Creswell (2018) menjelaskan bahwa studi kasus digunakan ketika peneliti ingin menggali fenomena spesifik yang memiliki batas ruang dan waktu tertentu. Oleh karena itu, penelitian berfokus pada penguatan kapasitas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju sebagai fenomena yang terjadi pada satu organisasi publik tertentu, dengan batasan ruang dan waktu yang jelas, sehingga peneliti dapat memahami secara komprehensif proses, kondisi, dan upaya peningkatan kualitas pelayanan publik yang dilakukan

2.3 Prosedur Penelitian

2.3.1 Penentuan Informan

Informan penelitian ditentukan secara *purposive*, yaitu dipilih secara sengaja sesuai dengan tujuan penelitian. Menurut Creswell (2018), *purposive sampling* merupakan teknik penentuan partisipan yang dianggap paling memahami fenomena yang diteliti. Informan dalam penelitian ini merupakan orang-orang yang dianggap sebagai pihak paling yang mengetahui dan memahami permasalahan serta jejaring dalam penelitian ini. Sehingga yang menjadi informan dalam penelitian Penguatan Kapasitas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik, yaitu:

1. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju
2. Kepala Bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju
3. Pegawai Administrator database/ operator sistem informasi administrasi pendudukan SIAK Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju
4. Masyarakat yang menerima layanan di kantor

2.3.2 Teknik Pengumpulan Data

Data penelitian ini diperoleh melalui tiga teknik utama, yaitu:

1. Observasi
Observasi digunakan untuk melihat secara langsung proses pelayanan, perilaku aparatur, serta kondisi kerja di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju dalam kaitannya dengan penguatan kapasitas dan kualitas pelayanan publik. Menurut Creswell (2018), observasi membantu peneliti memahami perilaku dan situasi secara langsung dalam konteks alami.

2. Wawancara

Wawancara semi-terstruktur dilakukan untuk memperoleh informasi mengenai pengalaman, pandangan, dan peran aktor yang terlibat dalam penyelenggaraan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju, Wawancara memungkinkan peneliti menggali makna yang diberikan informan terhadap fenomena yang diteliti.

3. Studi Dokumentasi

Telaah dokumen dalam penelitian ini meliputi laporan kegiatan, Standar Operasional Prosedur (SOP), arsip pelayanan, notulen rapat, serta kebijakan dan regulasi yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju, yang digunakan untuk melengkapi dan memverifikasi data hasil wawancara dan observasi.

2.3.3 Teknik Analisis Data

Dalam jenis penelitian kualitatif hasil observasi, wawancara dan dokumentasi disusun secara sistematis, dengan tujuan untuk mengorganisasi data ke dalam kategori. Ada beberapa tahapan-tahapan dalam teknik analisis data yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan

1. Pengumpulan Data

Untuk mengumpulkan data yang diperlukan dalam penelitian, peneliti melakukan pengumpulan data sesuai dengan pedoman yang telah dipersiapkan. Data-data yang digunakan yakni melakukan observasi, wawancara dan dokumentasi untuk mengumpulkan informasi sesuai dengan kebutuhan peneliti.

2. Reduksi Data

Setelah data yang diperlukan sudah terpenuhi, maka selanjutnya peneliti akan menggabungkan dan mengelompokkan data-data dalam bentuk tulisan sesuai dengan format yang telah ditentukan.

3. Penyajian Data

Penyajian data dilakukan apabila data yang dibutuhkan sudah dikelompokkan dan digabungkan maka penyajian data bisa dilakukan dengan mengolah data setengah jadi yang telah dikelompokkan dan memiliki alur tema yang jelas yang ditampilkan dalam matriks kategorisasi yang sesuai dengan tema tersebut. Tema-tema ini kemudian dipecah menjadi subtema dan diakhiri dengan memberikan kode, atau *coding*, untuk masing-masing subtema sesuai dengan temuan wawancara sebelumnya.

4. Penarikan Kesimpulan

Tahap akhir yaitu penarikan kesimpulan dengan menyajikan jawaban dari narasumber yang dimana menghasilkan data yang sesuai dengan fenomena yang terjadi di lapangan pada saat penelitian dilakukan.

2.4 Validitas dan Realibilitas Data

a. Validitas Data

Validitas merupakan hal yang didasarkan pada penentuan terkait temuan tersebut akurat dari sudut pandang peneliti, partisipan, atau pembaca laporan (Cressweell & Miller, 2000). Penelitian ini menggunakan Teknik triangulasi dengan menggunakan berbagai sumber atau metode yang dapat validasi temuan. Jenis triangulasi yang digunakan, yaitu triangulasi sumber data dengan menggunakan sumber data dari pengumpulan obsservasi, wawancara dengan informan, dan dokumentasi di waktu yang berbeda.

b. Realibitas Data

Realibilitas data mengacu pada konsistensi dan keajegan hasil penelitian secara rinci, mulai dari waktu, tempat, dan kondisi wawancara disimpan dengan rapi agar data dapat ditelusuri Kembali jika diperlukan. Dengan car aini, hasil penelitian menjadi lebih terpercaya dan dapat dipertanggungjawabkan (Moleong, 2029).

2.5 Tabel Operasionalisasi konsep

Operasionalisasi konsep ini dirancang unntuk menjembatani teori klasik Merilee S. Grindle (1997) dengan realitas administrasi publik di era digital 2026, khususnya bagi instansi seperti Dinas Dukcapil Kabupaten Mamuju. Berikut adalah gambaran operasionalisasi dari ketiga indikator tersebut :

Tabel 2 Operasionalisasi Konsep

Indikator	Subindikator	Fokus Operasional
Pengembangan Sumber Daya Manusia	Literasi & Kompetensi Digital	Kemampuan aparatur mengoperasikan sistem layanan digital
	Agilitas Pelayanan (Troubleshooting)	Respons aparatur terhadap gangguan teknis layanan
	Soft-Skill Edukator Teknologi	Pendampingan aparatur kepada masyarakat
Penguatan Organisasi	Resiliensi Infrastruktur	Kesiapan sistem dan SOP saat gangguan
	Pengelolaan sarana dan prasarana digital	Ketersediaan dan pemanfaatan perangkat, jaringan, aplikasi, serta fasilitas pendukung pelayanan digital
	Koordinasi Jejaring Eksternal	Koordinasi dengan instansi terkait sistem dan data

Indikator	Subindikator	Fokus Operasional
Reformasi Kelembagaan	Penyesuaian Regulasi & SOP Digital	Pembaruan kebijakan dan SOP layanan digital
	Akuntabilitas & Pengawasan Digital	Pengawasan dan evaluasi layanan digital
	Pelembagaan Inovasi Pelayanan	Keberlanjutan inovasi pelayanan digital

Sumber : Olahan Peneliti, 2026