

## Penyelenggaraan Layanan Kependudukan dan Catatan Sipil di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Sleman

Muhammad Afrizal B<sup>1</sup>, Ashar Abdillah<sup>2</sup>, Seno Wibowo<sup>3</sup>, Willem Sedik<sup>4</sup>

<sup>1,2,3,4</sup>Program Magister Ilmu Pemerintahan STPMD “APMD” Yogyakarta

E-mail: [atas.mahameru@gmail.com](mailto:atas.mahameru@gmail.com)<sup>1</sup>, [ashar.abdillah15@gmail.com](mailto:ashar.abdillah15@gmail.com)<sup>2</sup>,  
[seno82wibowo@gmail.com](mailto:seno82wibowo@gmail.com)<sup>3</sup>, [willemsedik10@gmail.com](mailto:willemsedik10@gmail.com)<sup>4</sup>

### Article History:

Received: 16 September 2023

Revised: 26 September 2023

Accepted: 28 September 2023

**Keywords:** Service,  
Disdukcapil

**Abstract:** *This study aims to describe the implementation of the Sleman Regency Public Service Mall at the Dukcapil Service counter using the Total Quality Management (TQM) Theory concept approach. As for this research, it uses a qualitative descriptive approach. Data were obtained from the results of this study through observing the implementation of the Sleman Regency Public Service Mall, especially at the Dukcapil service counters. The results of the study that emerged showed that in the implementation of Dukcapil services at MPP Sleman, namely (1) MCH Application Services (Child Identity Cards), (2) Online registration information services; (3) KTP and KIA printing services through independent pavilion machines that have registered online. This article tries to analyze the Total Quality Management concept approach in the delivery of services at the Sleman Public Service Mall. TQM is a concept in the Sleman Public Service Mall. In the TQM concept, namely seeking to focus on customer engagement, involvement and empowerment, strengthening human resources through education and training, continuous improvement. If we compare it with the TQM approach, self-organization is not maximized. If we examine the information from MPP officers at the Disdukcapil counter, the service itself is limited and the service is held only once a week, namely on Thursday. When we break down from the explanation of the concept of TQM, the focus is on customer service in an effort to improve excellent service to customers or in this case to the community.*

## PENDAHULUAN

Pada hakikatnya pemerintah adalah pelayan bagi masyarakat, terutama bagi Aparatur Sipil Negara (ASN) dan pemerintah yang dipilih langsung oleh masyarakat. Pemberian pelayanan yang prima, efisien, dan efektif kepada masyarakat adalah suatu hal yang mutlak diberikan. Sehingga untuk memberikan pelayanan publik yang prima pemerintah perlu melakukan reformasi birokrasi.

---

Dengan begitu stigma terhadap birokrasi yang rumit dan terkadang memakan waktu dan biaya yang banyak dapat dihilangkan. UU No. 25 Tahun 2009 Bab 1 Pasal 1 Butir tentang pelayanan, menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah 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.

Upaya menghilangkan stigma negatif terhadap birokrasi serta mengoptimalkan pelayanan publik yang ada di Indonesia, Pemerintah Indonesia telah melakukan sebuah inovasi yaitu dengan melakukan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Peraturan Presiden No. 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, menjelaskan bahwa Pelayanan terpadu Satu Pintu yang kemudian disingkat PTSP adalah pelayanan secara terintegrasi dalam satu kesatuan proses dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan melalui satu pintu. Layanan PTSP bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam mengurus berbagai urusan administrasi dan perizinan yang saling terintegrasi dalam satu tempat. Sehingga selain lebih memudahkan bagi masyarakat juga akan memangkas birokrasi serta akan meminimalisir tindakan korupsi oleh oknum pemerintah.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 24 Tahun 2016 perubahan atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 16 Tahun 2013 tentang Standar Pelayanan Di Lingkungan Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. Menjelaskan bahwa peraturan tersebut menjelaskan panduan pelaksanaan standar pelayanan umum di instansi pemerintah. Tujuannya adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Standar pelayanan minimum yang ditetapkan adalah standar pelayanan yang harus dipenuhi oleh instansi pemerintah. Standar ini meliputi waktu pelayanan, kualitas pelayanan, biaya pelayanan, dan tata cara pelayanan. Dengan begitu penyelenggara pelayanan publik dapat memberikan pelayanan prima kepada masyarakat.

Salah satu bentuk komitmen Pemerintah Kabupaten Sleman dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat adalah dengan mendirikan Mal Pelayanan Publik. Peraturan Bupati No. 12 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik, menjelaskan tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik bertujuan untuk memberikan kemudahan, kecepatan, dan meningkatkan daya saing global dalam memberikan kemudahan berusaha di Indonesia. Layanan MPP ini menjadi sebuah wadah bagi masyarakat dalam menyelesaikan pengurusan administrasi dan perizinan dalam satu tempat. Dengan begitu keberadaan MPP dapat memangkas birokrasi menjadi lebih efektif dan efisien lagi.

Mal Pelayanan Publik sendiri terdiri dari beberapa instansi yang tergabung dalam satu atap dan terbagi menjadi beberapa loket layanan yang ada di Mal Pelayanan Publik Dinas Pelayanan Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. MPP Sleman menempati sebuah gedung yang beralamat di Jl. Magelang No.Km. 11, Beran Lor, Tridadi, Kec. Sleman, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta.

Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sleman Yogyakarta menjadi salah satu Upaya dalam mengefektifkan dalam hal pelayanan publik kepada masyarakat. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi nomor 23 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Mal pelayanan Publik. Demi terwujudnya penyelenggaraan pemerintahan yang baik maka perlu meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat berupa pelayanan secara cepat, mudah, terjangkau, nyaman dan aman. Pada Tahun 2018 Pemerintah Mengeluarkan Peraturan Nomor 24 Tentang Pelayanan Perizinan Terintegrasi secara Elektronik (OSS). Untuk mewujudkan

peningkatan Pelayanan Publik diperlukan pengelolaan Pelayanan Publik secara terpadu dan terintegrasi antara Pemerintah Daerah dengan Kementerian, Lembaga, Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan swasta dalam 1 (satu) tempat berupa Mal Pelayanan Publik. Adapun yang menjadi rujukan dalam penyelenggaraan Mall Pelayanan Publik melalui Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 128 Tahun 2021 tentang Penetapan Lokasi Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik. Lanjut pada Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 92 Tahun 2021 tentang Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik.

Mal Pelayanan Publik yang selanjutnya di sebut MPP Sleman adalah tempat berlangsungnya kegiatan atau aktivitas penyelenggaraan pelayanan publik atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang merupakan perluasan fungsi pelayanan terpadu baik pusat maupun daerah, serta pelayanan Badan Usaha Milik Negara/Badan Usaha Milik Daerah/Swasta dalam rangka menyediakan pelayanan yang cepat, mudah, terjangkau, aman, dan nyaman yang dilaksanakan oleh Pemerintah Kabupaten Sleman secara terpadu dengan instansi yang terkait. Penjelasan ini dari Peraturan Bupati Sleman Nomor 45.4 Tahun 2021 tentang Kode Etik Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Secara garis besar dalam prinsip Mall Pelayanan Publik meliputi Keterpaduan, Berdaya Guna, Koordinasi, Akuntabilitas, Aksesibilitas, Kenyamanan. Dari prinsip yang coba dibangun oleh Pemerintah dalam mendudukkan konsep Mal Pelayanan Publik, demi perwujudan kesejahteraan masyarakat. Adapun fokus dalam pelayanan publik dalam Mal Pelayanan Publik di Sleman Yogyakarta yakni meliputi 20 Layanan diantaranya DPMPT, Polres Sleman, Dinas Lingkungan Hidup Sleman, DPUPKP Sleman, Dinas Dukcapil Sleman, BPJS Kesehatan Cabang Sleman, BPJS Ketenaga Kerjaan Cabang Sleman, Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sleman, PDAM Sleman, SAMSAT Sleman, Dinas Kesehatan Sleman, Gerai UMKM, Bank BPD DIY Cabang Sleman, Bank BRI Cabang Sleman, Balai Besar POM, Kantor Imigrasi Kelas I TPI Yogyakarta, Pengadilan Negeri, Badan Narkotika Nasional, Pengadilan Agama, Kejaksaan Negeri.

Sementara itu dalam tulisan ini lebih mengfokuskan pada efektifitas penyelenggaraan layanan loket Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman. Sehingga keberadaan loket tersebut harapannya dapat lebih memangkas birokrasi yang ada di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sleman. Serta lebih mempermudah masyarakat dalam segala urusan administrasi dan menghilangkan stigma negatif terhadap birokrasi yang terkesan rumit. Secara orientasi penggambaran mengenai layanan yang terdapat di loket Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil sebatas pada pembuatan Kartu Identitas Anak, perekaman KTP Elektronik, Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM). Dengan beberapa poin layanan yang ada dalam Dukcapil menunjukkan sebuah grafik pelayanan yang terintegrasi. Terfokus semua dalam Mall Pelayanan Publik, dimana dalam efektifitas dan efisiensinya tentu sangat berdampak dengan keberadaan loket tersebut.

Dalam pandangan Harianto, 2005 menjelaskan TQM atau disebut pula Pengelolaan Mutu Total merupakan sebuah konsep yang meliputi usaha meningkatkan mutu secara terus menerus pada semua tingkatan manajemen dan seluruh struktur yang terdapat dalam organisasi (Ahmad, 2011). TQM adalah salah satu dari sekian strategi dalam pengelolaan mutu yang berorientasi pada *stakeholders*. Pengelolaan mutu atau manajemen mutu dalam TQM dilaksanakan secara sistematis, bertahap, menyeluruh dan berkelanjutan (Lilik Huriyah, 2016). Adapun konsep TQM bertitik tolak pada konsep diantaranya (Pristiyono & Sahputra, 2019) :

1. Fokus Pada Pelanggan Pada hakekatnya tujuan bisnis adalah untuk menciptakan dan mempertahankan para pelanggan. Dalam pendekatan TQM, kualitas ditentukan oleh pelanggan. Oleh karena itu hanya dengan memahami proses dan pelanggan maka organisasi dapat menyadari dan menghargai makna kualitas
2. Pelibatan dan Pemberdayaan Karyawan TQM dengan pelibatan dan pemberdayaan semua orang, dalam peningkatan mutu pelayanan serta tanggungjawab semua warga organisasi.
3. Memenuhi standar, menyusun standar pelayanan, mengukur penyimpangan, memperbaiki kekurangan. Dalam pemenuhan standar layanan tentunya mesti ditopang dalam pola penguatan SDM melalui Pendidikan dan Pelatihan. Secara spesifik dimaksudkan pada orientasi kerja dalam pelayanan publik.
4. Perbaikan berkesinambungan, mempercepat siklus pekerjaan, menerima umpan balik, dan mengantisipasi perkembangan kebutuhan pelanggan. Konsep perbaikan berkesinambungan diterapkan baik terhadap proses produk maupun orang yang melaksanakannya.

Sebagaimana konsep yang ditawarkan pada TQM dalam proses layanan publik di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sleman. Berangkat dari konsep tersebut dalam skala prakteknya pada MPP Sleman melalui pendekatan pada Layanan Dukcapil di MPP Sleman.

## **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian yang dilakukan yaitu dengan Deskriptif *Kualitatif* yaitu dengan melakukan observasi lapangan di Loker Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sleman dan wawancara dengan petugas di lapangan kemudian hasil observasi wawancara dilakukan komparasi dengan teori TQM untuk mendapatkan analisis.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman**

Dari berbagai macam loket pada Mal Pelayanan Publik di Kabupaten sleman adalah loket bersama dimana di dalamnya ada loket Dinas Kesehatan, Dinas Pekerjaan Umum dan Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil. Kita akan melihat lebih dalam tentang Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sleman. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman berlatar di Jl. KRT. Pringgodingrat Nomor 3, Beran, Tridadi, Sleman. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Sleman dipimpin oleh Kepala Dinas yang bertanggungjawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah Kabupaten Sleman. Aturan yang mendasari Dinas kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sleman yaitu:

- a. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi kependudukan;
- b. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2019 tentang Administrasi kependudukan;
- c. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tatacara Pendaftaran Pendudukan dan Pencatatan Sipil;
- d. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2019 tentang Strategi Nasional Percepatan Administrasi kependudukan Untuk Pengembaga Statistik Hayati;
- e. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2015 Tentang Pedoman pendataan Penduduk Non permanen;
- f. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 74 Tahun 2015 tentang tatacara Perubahan Elemen Data Penduduk Dalam Kartu Tanda penduduk Elektronik;

- g. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2018 Tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan;
- h. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2019 Tentang pelaporan Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan;
- i. Peraturan Bupati Sleman Nomor 55.15 tahun 2021 tentang Kedudukan Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta tata kerja Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil
- j. Keputusan Kepala Dinas Dukcapil Kabupaten Sleman Nomor 13/Kep.KaDin/2022 tentang pejabat pengelola informasi dan dokumentasi informasi (PPID) Pembantu Dinas kependudukan dan Pencacatan sipil Kabupaten Sleman.

Berdasarkan informasi online [dukcapil.slemankab.go.id](http://dukcapil.slemankab.go.id) didapati hal hal sebagai berikut:

- a. Visi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sleman yaitu terwujudnya tertib administrasi kependudukan yang di dukung pelayanan prima menuju *data base* kependudukan yang akurat, terintegrasi dalam satu sistem informasi, mudah diakses dan dimanfaatkan untuk pelayanan publik.
- b. Misi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sleman yaitu menciptakan *data base* kependudukan yang akurat melalui pelayanan prima dalam bidang pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.

Struktur organisasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten sleman yaitu: Kepala Dinas mempunyai bawahan sekretariat dimana pada sekretariat terbagi dua sub. Bagian yaitu sub bagian umum dan kepegawaian dan sub bagian perencanaan dan keuangan, Kepala Dinas mempunyai bawahan tiga bidang yaitu bidang pelayanan pendaftaran penduduk, Bidang pelayanan Pencatatan sipil dan Bidang Pengelola Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan data.

Pelayanan yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman sebagai berikut: Kartu Identitas Anak, kartu keluarga, Permohonan Datang penduduk, Kartu Tanda Penduduk, Permohonan perceraian, Pencacatan kelahiran, pencatatan kematian, kehilangan akta pencatatan sipil, penduduk sementara. Pelayanan dapat dilakukan dengan pelayanan tatap muka dan pelayanan online dengan prosedur pemberian pelayanan sebagai berikut:

- a. Pemohon mengisi data formulir dengan jujur benar dan tidak di maipulasi, jelas dan lengkap dan di tanda tangani;
- b. Pemohon menyampaikan formulir permohonan dan persyaratan ke loket pelayanan sesuai jenis pelayanan;
- c. Pemohon memeriksa / cek email hari ke tiga sejak pengajuan jika tidak / belum menerima email diharap menghubungi whatsapp nomor 089688382322 untuk konfirmasi pencatatan sipil dan nomor 085876353170 untuk konfirmasi permohonan KK, KTP EL dan KIA;
- d. Pemohon bisa menggunakan barcode / PIN yang di terima di email untuk dapat melakukan pencetakan dokumen secara mandiri (untuk Kartu keluarga dan Akta pencatatan sipil dengan kertas pitih A4 80gr) KIA dan KTP di Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) atau mengambil dokumen kependudukan di kantor Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman.

Jam pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman sebagai berikut: Jam pelayanan tatap muka dilayani setiap hari senin sampai dengan jumat untuk jam pelayanan senin sampai dengan kamis pukul 08.00 WIB s/d 14.00 WIB dan hari jumat pukul 08.00 WIB s/d 11.00 WIB. Untuk layanan online dilayani 24 jam.



## **2. Loker Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Sleman**

Hasil Observasi dan wawancara hari Rabu 17 Mei 2023 di Loker Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sleman yang berada di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Sleman, wawancara dengan Saudari Fajri staf Bidang PIAK (Pengelola Informasi Administrasi kependudukan) adalah sebagai berikut:

Loker Dinas kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Sleman mejadi satu dalam loket bersama dengan Dinas Kesehatan Kabupaten Sleman dan Dinas Pekerjaan Umum kabupaten Sleman. Loker Disdukcapil buka sejak pertama kali MPP dibuka yaitu mulai tahun 2019. Dari ketiga Dinas tersebut Di DukCapil hanya membuka loket pada hari kamis pukul 08 WIB s/d 10 WIB. Adapun khusus pada Loker layanan Dukcapil di isi 3 petugas setiap hari kamis staf dari Bidang Pengeloa Informasi Administrasi Kependudukan Disdukcapil. Pelayanan yang di lakukan di loket adalah meliputi 3 layanan yaitu:

- a. Layanan Permohonan KIA
- b. Layanan informasi pendaftaran melalui online;
- c. Layanan cetak KTP dan KIA melalui mesin ajungan mandiri yang sudah mendaftar online.

Sementara Untuk layanan lainnya langsung di lakukan di Kantor Disdukcapil untuk penguatan Sumber daya manusia maka di lakukan pelatihan penguatan kapasitas kepada petugas di Loker Disdukcapil Mall pelayanan Publik kabupaten Sleman setiap setahun sekali. Dari loket aduan yang ada dan nomor aduan didapati banyak aduan warga diantaranya bagi warga yang tidak dapat mengurus langsung ke Dinas Dukcapil Sleman, didapat fakta bahwa ada beberapa oknum yang memanfaatkan hal tersebut sebagai peluang untuk mendapatkan keuntungan. Sehingga warga yang kesulitan untuk mengakses langsung atau enggan dipusingkan dengan pengurusan berkas di Dinas Dukcapil Sleman, maka masyarakat memilih untuk membuat surat kuasa kepada oknum tersebut dan terkadang akan dikenakan sejumlah tarif dalam pengurusannya. Untuk meminimalisir adanya keluhan dimaksud maka di lakukan beberapa inovasi yaitu:

- a. Idola yaitu apabila orang mengurus satu dapat 3 yaitu mengurus akte dapat akta kelahiran, KK terbaru dan KIA.
- b. Untuk program jemput bola ada layanan disabilitas, lansia, orang sakit dan orang dengan gangguan jiwa atau kerjasama dengan instansi seperti lapas, sekolah, dan panti asuhan.
- c. Untuk mencetak KTP bisa dilakukan di Kapanewon selama tidak ada permasalahan perbedaan data. Dinas Dukcapil memberikan waktu bagi penerima kuasa untuk menguruskan orang lain hanya pada hari Selasa dan Rabu.
- d. Dilakukan Sisir Admindak yang dilakukan setiap setahun sekali keliling di setiap kelurahan untuk meminimalisir adanya calo.

## **3. Efektifitas Pelayanan Loker Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sleman di tinjau dari teori TQM**

Dari hasil observasi dan wawancara di lapangan maka akan kita dapatkan analisa dari komparasi hasil dengan teori sebagai berikut:

Pendekatan TQM pada loket Dukcapil di MPP Sleman

- a. Fokus pada Pelanggan, fokus pada pelanggan pada hakekatnya bertujuan untuk menciptakan dan memberikan layanan yang optimal kepada pelanggan atau dalam hal ini pada konteks layanan publik yakni kepada masyarakat. Disdukcapil pada layanan di Mal Pelayanan Publik Sleman berdasarkan dari segi membangun konsep TQM pada fokus pelanggan ini masih belum berjalan optimal. Dikarenakan berdasarkan hasil wawancara

penuturan petugas layanan Disdukcapil pada MPP Sleman hanya melayani satu minggu sekali yakni pada hari Kamis.

- b. Pelibatan dan Pemberdayaan berdasarkan hasil wawancara pada konsep pelibatan dan pemberdayaan dalam upaya peningkatan mutu pelayanan serta tanggungjawab semua warga organisasi. Serta kaitannya dalam mewujudkan efektifitas layanan melalui pemberian akses kepada Operator Desa untuk layanan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIK). Seperti tertuang dalam Surat Keputusan Bupati, menetapkan setiap Desa memiliki Operator dalam mengakses layanan Dukcapil.
- c. Penguatan SDM melalui Pendidikan dan Pelatihan berdasarkan hasil wawancara pada konsep pemenuhan standar pelayanan melalui penguatan SDM berkonsep pada Pendidikan dan Pelatihan. Dalam pendekatan ini sebagai upaya dalam meningkatkan layanan Disdukcapil pada Loker layanan di MPP Sleman, yaitu melalui pembekalan yang setiap tahunnya diselenggarakan oleh Disdukcapil pada bidang Pengelola Informasi Administrasi Kependudukan. Bidang Pengelola Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK) ini mempunyai tugas dan fungsi dalam layanan secara administrasi serta pengelolaan informasi yang masuk ke Disdukcapil.
- d. Perbaikan berkesinambungan, berdasar pada hasil wawancara pada konsep ini, bertujuan untuk percepatan siklus pekerjaan, penerimaan umpan balik, dan antisipasi perkembangan kebutuhan pelanggan. Dalam pelayanan di Loker Disdukcapil MPP Sleman, masih dalam upaya untuk peningkatan layanan dikarenakan layanan yang masih terbatas serta pelaksanaan layanan yang cenderung masih perlu ditingkatkan. Sementara itu dalam siklus umpan balik atas segala aduan masyarakat, salah satu poin yang menarik pada aduan oknum yang memanfaatkan pemberian kuasa untuk sebuah layanan namun meminta biaya yang realtif tinggi dan hal tersebut masih menjadi aduan yang sering masuk di Disdukcapil. Dalam penjelasannya bahwa segala layanan di Disdukcapil tidak pernah dipungut biaya. Disisi lain segala aduan di Disdukcapil menyediakan kontak Kantor Dukcapil dalam website maupun platform media sosial serta layanan di kantor. Standar Operasional Pelayanan pelayanan sudah ditampilkan di MPP dan di Website MPP.

## **KESIMPULAN**

Dari hasil analisa ini secara konkritnya pelaksanaan berbasis konsep TQM dengan pendekatan belum berjalan sesuai pada konteks teori TQM, namun pada pelaksanaan masih perlu ditingkatkan baik secara pelaksanaan maupun peningkatan kualitas layanan. Salah satu konteks yang belum optimal yakni pada fokus pelanggan, jika kita telaah informasi dari petugas MPP pada loket Dukcapil layanan sendiri terbatas serta pelaksanaan layanan hanya satu kali selama satu minggu pada hari kamis. Ketika kita urai dari penjelasan konsep TQM fokus pelanggan sebuah upaya dalam meningkatkan pelayanan prima kepada pelanggan atau dalam hal ini kepada masyarakat.

## **DAFTAR REFERENSI**

- Ahmad, M. (2011). Analisis Manajemen Mutu Terpadu (TQM) Dalam Pelayanan Rumah Sakit. *Ekonomi Dan Bisnis Universitas Negeri Gorontalo*, 1–10. [https://doi.org/10.20595/jjbf.19.0\\_3](https://doi.org/10.20595/jjbf.19.0_3)
- Lilik Huriyah, E. (2016). Penerapan Total Quality Management (TQM) Dalam Peningkatan Mutu Layanan Publik Uin Sunan Ampel Surabaya. *Joies Journal Of Islamic Education Studies*, 1(2), 304–332.

- Pristiyono, P., & Sahputra, R. (2019). Studi Komparatif Tentang Implementasi Total Quality Management Terhadap Kualitas Sumber Daya Manusia Dan Kepemimpinan Sebagai Variable Moderating. *Jurnal Informatika*, 7(1), 32–43.  
<https://doi.org/10.36987/informatika.v7i1.752>
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 92 Tahun 2021 tentang Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 128 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal pelayanan Publik.
- Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik.
- Peraturan Bupati No. 12 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik