

**KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN  
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN BEKASI**

**Putri Liana Lutfia**

Program Studi Administrasi Negara,  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,  
[putrilianaal1@gmail.com](mailto:putrilianaal1@gmail.com);

**Endang Indartuti**

Program Studi Administrasi Negara,  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,  
[endangindartuti@untag-sby.ac.id](mailto:endangindartuti@untag-sby.ac.id);

**Indah Murti**

Program Studi Administrasi Negara,  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,  
[endah@untag-sby.ac.id](mailto:endah@untag-sby.ac.id);

**ABSTRAK**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis bagaimana kualitas pelayanan administrasi kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi berdasarkan Paradigma New Public Service. Penelitian ini menggunakan metodologi deskriptif kualitatif. Sumber data yang digunakan yaitu data primer dan data sekunder, kedua data tersebut digunakan untuk pengumpulan data penelitian. Data primer diperoleh langsung dari sumbernya, diamati, dan dicatat untuk pertama kalinya sedangkan data sekunder dikumpulkan dari berbagai sumber yang sudah ada, kemudian dianalisis dalam beberapa tahap: pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi belum sepenuhnya dapat dikatakan baik, untuk indikator yang sudah dapat dikatakan baik seperti Reability (kehandalan), Responsiviness (ketanggapan), dan Assurance (Jaminan) sangat perlu dipertahankan atau lebih ditingkatkan lagi mutu pelayanannya. Tetapi selain 2 indikator tersebut yaitu Tangible (Bukti Fisik) dan Emphaty (Empati) masih perlu diperhatikan dan diperbaiki agar sesuai dengan yang diharapkan masyarakat. Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi juga telah menerapkan prinsip-prinsip New Public Service serta indikator-indikator yang sesuai untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Dalam proses pelayanan masyarakat sangat puas karena segala keluhan dan permasalahan dapat ditangani dengan baik dan cepat tanggap. Secara Keseluruhan bahwa pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi diatas rata-rata dan sudah dapat dikatakan baik.

**Kata kunci:** *Kualitas Pelayanan, Administrasi Kependudukan*

### **ABSTRACT**

The purpose of this study was to analyze how the quality of population administration services at the Bekasi Regency Population and Civil Registration Service is based on the New Public Service Paradigm. This study uses a qualitative descriptive methodology. The data sources used are primary data and secondary data, both data are used for research data collection. Primary data is obtained directly from the source, observed, and recorded for the first time while secondary data is collected from various existing sources, then analyzed in several stages: data collection, data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The results of the study show that the Office of Population and Civil Registration of the Bekasi Regency cannot be fully said to be good, for indicators that can already be said to be good such as Reability, Responsiveness and Assurance really need to be maintained or further improved the quality of service . However, in addition to these 2 indicators, namely Tangible and Empathy, it still needs attention and improvement so that it is in accordance with what the community expects. The Office of Population and Civil Registration of Bekasi Regency has also implemented the principles of the New Public Service and appropriate indicators to improve the quality of population administration services. In the service process, the community is very satisfied because all complaints and problems can be handled properly and responsive. Overall, public services at the Bekasi Regency Population and Civil Registration Office are above average and can be said to be good.

**Keywords:** *Service Quality, Population Administration*

### **A. PENDAHULUAN**

Pemerintah mempunyai peranan penting sebagai penyedia layanan publik yang prima bagi semua masyarakat sesuai yang telah tertulis dalam Undang–Undang. Dalam pasal 1 (Undang–Undang Nomor 25, 2009) menjelaskan Pelayanan publik merupakan penduduk suatu rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan atas barang, jasa dan / atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik menjadi sangat penting karena berhubungan dengan masyarakat luas yang memiliki beraneka ragam kepentingan dan tujuan. Hal tersebut dijadikan acuan dalam rangka meningkatkan pelayanan publik yang dilakukan sekelompok birokrasi. Secara operasional menurut (Peraturan Menteri Penerbitan Aparatur Negara (Permenpan) Nomor 14) Tentang Survei Kepuasan Masyarakat menjelaskan bahwa untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan perlu meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik aparatur pemerintah ditantang untuk lebih optimal dan mampu merespon semua tuntutan yang semakin tinggi dari masyarakat. Sedangkan permasalahan pelayanan publik yang terjadi di Indonesia

yaitu rendahnya kualitas pelayanan publik. Kualitas pelayanan publik salah satu sorotan yang merupakan harapan seluruh masyarakat yang ternyata tidak mengalami perubahan yang signifikan. Berbagai tanggapan masyarakat justru cenderung menunjukkan bahwa berbagai jenis pelayanan publik mengalami kemunduran yang utama ditandai dengan banyaknya penyimpangan dalam layanan publik tersebut.

Berdasarkan jumlah laporan/pengaduan masyarakat Republik Indonesia atas dugaan maladministrasi yang diterima Ombudsman Republik Indonesia pada tahun 2021 sebanyak 7.186 laporan. Laporan tersebut terdiri dari 6.176 laporan reguler, 835 laporan respon cepat, dan 175 laporan investigasi atas prakarsa sendiri. Selain laporan tersebut, Ombudsman Republik Indonesia menerima konsultasi yang merupakan non laporan yang meningkat sebesar 35,71% dibandingkan dengan tahun sebelumnya.

Provinsi Jawa Barat merupakan salah satu provinsi yang ingin mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih dari Maladministrasi. Dalam menyelenggarakan pelayanan publik tentunya suatu wilayah ingin mewujudkan pelayanan yang mengedepankan transparansi dan keterbukaan untuk membangun tumbuhnya kepercayaan masyarakat. Provinsi Jawa Barat memiliki banyak Kota/Kabupaten. Oleh karena itu, aktivitas pelayanan publik harus dapat dimaksimalkan sebaik mungkin sesuai dengan kebutuhan suatu daerah. Tentunya hal ini menjadi sorotan yang sangat serius untuk melakukan pengawasan dan pencegahan tindakan yang dapat merugikan pelayanan publik. Nilai kepatuhan standar pelayanan publik Provinsi Jawa Barat tahun 2021 yang diterbitkan oleh Lembaga Ombudsman Republik Indonesia masuk dalam kategori zona kuning yaitu dengan nilai 73,02% (kualitas sedang). Hal tersebut menjadi sorotan yang cukup serius dalam pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik untuk dapat dibenahi ke arah yang lebih baik untuk menghindari terjadinya Maladministrasi.

Jumlah laporan masyarakat berdasarkan wilayah/kota yang berada di Jawa Barat sebanyak 374 laporan. Pada wilayah Kabupaten Bekasi memiliki jumlah laporan pengaduan sebesar 50,79% atau setara dengan 32 laporan. Jika dibandingkan dengan wilayah lain kabupaten bekasi memiliki angka yang cukup tinggi. Hal tersebut menjadi perhatian yang cukup serius dalam menangani atau memberantas Maladministrasi. Dari hasil rekapitulasi, ada sejumlah jenis pengaduan yang diduga terkait dengan kinerja pemerintah daerah salah satunya yaitu laporan pada pelayanan administrasi kependudukan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang berada di Kabupaten Bekasi merupakan salah satu dinas yang menjalankan urusan pelaksana otonom daerah dan memberikan pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan. Berdasarkan informasi data yang didapat dari Website Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi jumlah penduduk masyarakatnya sebanyak 3,899 juta. Dengan demikian Pemerintahan Kabupaten Bekasi harus dapat memaksimalkan pelayanan kepada masyarakat yang ingin melakukan pelayanan dalam bidang administrasi kependudukan dengan akurat dan efisien. Dalam pasal 1 butir 1 (Undang – Undang Nomo 24 Tahun 2013) Tentang Perubahan Atas Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi kependudukan menyebutkan bahwa Administrasi Kependudukan merupakan rangkaian kegiatan

penataan dan penertiban dokumen atau data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi di bidang administrasi Kependudukan meliputi pembuatan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP), Kartu Identitas Anak (KIA), Surat Pindah, pembuatan akta kelahiran, akta kematian, dan akta perceraian.

Berdasarkan hasil indeks kepuasan masyarakat tahun 2021 diharapkan dapat menjadi motivasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik, namun pada kenyataannya hal ini berbanding terbalik dengan beberapa kepuasan masyarakat yang peneliti telusuri langsung. Salah satunya dengan survei di beberapa kolom komentar sosial media dan website resmi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi, peneliti temui masih terdapat banyak keluhan dari masyarakat atas pelayanan yang diberikan, maka dari itu peneliti mengangkat permasalahan ini karna terdapat simpang siur antara penilaian dari IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) dengan kenyataannya.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Ningrum et al., 2022) terdapat beberapa permasalahan lain terkait dengan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di masa pandemi Covid-19, seperti dalam hal sarana dan prasarana pelayanan di Dispendukcapil Kabupaten Bekasi masih kurang. Loket pelayanan di masa pandemi dilakukan di luar gedung namun jumlah kursi atau tempat duduk pada loket pelayanan tersebut kurang memadai, sehingga terlihat masih adanya beberapa masyarakat yang berdiri saat sedang menunggu.

Kemudian adanya keluhan dari masyarakat yang terdapat di media sosial. Platform yang paling banyak digunakan masyarakat Indonesia untuk memberikan aduan adalah whatsapp yaitu sebanyak 45%, disusul oleh Instagram @disdukcapilkabbekasi3216 sebanyak 37%, kemudian ada juga Facebook dan Line yang masing – masing berjumlah 7% dan 5% dari jumlah aduan. Dan dari ulasan masyarakat di website resmi Disdukcapil Kabupaten Bekasi, yaitu sebesar 46,92% atau setara dengan 682 aduan masyarakat, dimana aduan yang sering dikeluhkan diantaranya yaitu sering terjadinya gangguan atau server down pada website sitepak, sehingga masyarakat kesulitan untuk melakukan permohonan Administrasi Kependudukan. Sebelum adanya website sitepak pelayanan dilakukan secara manual, dimana masyarakat melakukan pelayanan dengan mendatangi langsung lokasi pelayanan, masyarakat diarahkan langsung oleh petugas layanan untuk mendapatkan pelayanan, namun ternyata setelah adanya website sitepak ini tidak mempermudah masyarakat dalam mendapatkan pelayanan juga, dengan adanya website ini masyarakat lebih banyak mengalami kesulitan mendapat pelayanan. Bukan memberikan peningkatan terhadap kualitas pelayanan namun sebaliknya tidak memberikan solusi terbaik kepada seluruh masyarakat kabupaten bekasi. Dinas Kependudukan dan Penacatatan Sipil Kabupaten Bekasi pun memberikan kemudahan dengan melakukan pelayanan secara online melalui Whatsapp, akan tetapi masih terjadinya hambatan yang dialami masyarakat mengenai lamanya balasan Whatsapp dari petugas pelayanan, bahkan terdapat masyarakat yang sudah menunggu selama dua minggu namun

belum juga direspon. Selain itu peneliti menemukan permasalahan lain diantaranya masih terdapat praktik mal administrasi, selanjutnya dari etika para pegawai yang sulit diterima masyarakat atau kurang responsif karena dirasa tidak ramah dalam melayani, sistem pelayanan yang masih berbelit, tidak ada jangka waktu penyelesaian, persyaratan yang tidak transparan, dan tidak sesuai dengan standart prosedur operasional serta banyak faktor yang menyebabkan pelayanan publik tidak berjalan sesuai dengan yang diharapkan dan akhirnya membuat citra buruk pada pengelolaan pelayanan publik di mata masyarakat.

Berdasarkan kendala-kendala di atas menggambarkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bekasi sebagai penyelenggara pelayanan belum dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat. Agar dapat memberikan pelayanan yang berkualitas dan memberikan kepuasan maka kepada masyarakat para pegawai harus menjalankan fungsi dan tugasnya dengan baik tidak menyalahgunakan wewenang, jabatan ataupun kekuasaan serta memberikan pelayanan yang profesional, efektif, efisien, transparan, terbuka, tepat waktu, responsif.

## **B. METODE**

Dalam proses penelitian ini penulis menggunakan jenis penelitian metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Jenis penelitian metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif digunakan untuk menganalisis bagaimana Kualitas Pelayanan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi berdasarkan paradigma New Public Service. Adapun yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah Pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bekasi dan Masyarakat. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi. Proses pelaksanaan analisis data dilaksanakan melalui beberapa tahap. Tahap-tahap analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

## **C. PEMBAHASAN**

Penilaian terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Bekasi dapat dinilai dari beberapa hasil teknik wawancara dan teknik observasi yang telah dilakukan peneliti dengan menggunakan teori dari Parasuraman dkk yang ditentukan oleh lima dimensi yaitu Tangible (Bukti Langsung), Reliability (Kehandalan), Responsiveness (Daya Tanggap), Assurance (Jaminan), dan Empathy (Empati) berdasarkan prinsip – prinsip dari New Public Service yang diantaranya yaitu Serve Citizens Not Customer (Melayani warga negara bukan customer), Seeks the Public Interest (Mengutamakan kepentingan publik), Value Citizenship over Entrepreneurship (Kewarganegaraan lebih berharga daripada kewirausahaan), Think Strategically Act Democratically (Berpikir strategi bertindak demokratis), Recognize that accountability is not Simple (Tahu kalau akuntabilitas bukan hal sederhana), Serve Rather than Steer (Melayani daripada mengarahkan), dan Value People Not Just Productivity (Menghargai manusia bukan sekedar produktivitas). Dalam mengevaluasi kualitas pelayanan, pencapaian tujuannya adalah

memberikan pelayanan yang baik, efektif, efisien dan memadai yang dibutuhkan masyarakat. Suatu pelayanan dapat dikatakan memuaskan apabila penyedia pelayanan telah memenuhi kebutuhan dan mampu menanggapi keluhan masyarakat. Dalam melaksanakan pelayanan yang berkualitas, harus dilakukan perubahan dan perbaikan untuk memenuhi atau memuaskan kebutuhan masyarakat.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi terletak pada Provinsi Jawa Barat, dimana pelayanan yang diberikan telah maksimal terhadap proses administrasi kependudukan, sehingga menghasilkan pelayanan administrasi yang berkualitas. Kualitas pelayanan administrasi kependudukan sangat dibutuhkan oleh masyarakat dengan transparannya proses pelayanan, mulai dari prosedur pengurusan sampai dengan informasi lainnya. Pelayanan publik dalam sektor pemerintahan merupakan bentuk wujud dari fungsi aparatur Negara sebagai pengabdian kepada masyarakat dan pengabdian kepada Negara.

Dalam penelitian ini peneliti akan membahas mengenai Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Kabupaten Bekasi, Berdasarkan hasil penelitian pada Dimensi Tangible yang ditentukan oleh beberapa indikator-indikator yaitu kelengkapan fasilitas pelayanan, penampilan pegawai dalam melayani pengguna layanan, dan kebersihan serta kenyamanan ruangan pelayanan. Dari beberapa indikator dan hasil observasi tersebut dapat disimpulkan bahwa fasilitas atau sarana dan prasarana yang disediakan Pemerintah Daerah untuk Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi sudah cukup memadai, dapat dilihat dari ketersediaan ruang tunggu yang ber-AC, tempat duduk pada ruang tunggu sudah cukup memadai, terdapat ruang bermain untuk anak-anak agar tidak bosan menunggu orang tua dalam melakukan pelayanan, terdapat ruang menyusui, terdapat tempat beribadah, terdapat pojok membaca, pelayanan dilakukan sesuai nomor antrian, namun ada beberapa hal yang perlu diperhatikan seperti ruang beribadah yang tidak memadai atau terbilang cukup kecil, lampu pada toilet wanita mati sehingga sulit jika masyarakat ingin buang air kecil ataupun besar, kebersihan pada ruang pelayanan, tempat beribadah serta toilet sangat kurang diperhatikan, beberapa ruangan kerja para pegawai kurang memadai tidak selayaknya seperti ruang kerja, tidak terdapat spanduk atau banner yang berkaitan dengan alur pelayanan administrasi kependudukan sehingga membuat masyarakat sulit mengetahui serta merasa kebingungan dengan alur pelayanan dan ruang arsip yang kurang memadai untuk jangka panjang kedepan. Untuk dari segi penampilan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi memiliki ciri khas dengan menggunakan rompi, inovasi tersebut diluncurkan dengan alasan sebagai simbol atau identitas dari Dinas tersebut agar memudahkan masyarakat dalam mengenalinya. Ketersediaan atau kelengkapan fasilitas sarana dan prasarana yang cukup memadai memberikan kesan baik terhadap kualitas pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi.

Berdasarkan hasil penelitian pada Dimensi Reliability yang ditentukan oleh beberapa indikator-indikator yaitu Kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu, Kedisiplinan pegawai dalam melayani dan Standar pelayanan yang jelas. Dari beberapa indikator dan hasil observasi tersebut dapat disimpulkan prosedur

penyelesaian dokumen pelayanan surat administratif di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi dapat dikatakan cukup baik, pegawai setempat mampu melayani keluhan atau kebutuhan masyarakat seperti halnya sudah mengikuti Standar Operasional Prosedur dimana pelayanan dapat di proses dalam waktu 1-3 hari kerja, jika lewat dari jam kerja tersebut maka dapat dipastikan ada beberapa persyaratan yang tidak memenuhi aturan sehingga mengalami keterlambatan. Dan jika kesalahan terjadi pada pegawai maka terdapat sanksi atau hukuman yang berlaku. Hal tersebut merupakan salah satu bentuk kedisiplinan para pegawai dalam melayani masyarakat. Dalam menggunakan alat bantu seperti komputer, aplikasi dan sebagainya para pegawai sebelumnya dilatih agar mampu memahami setiap alur atau prosedur yang telah diterapkan. Pada indikator Reliability (kehandalan) peneliti amati dan analisis bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi sudah maksimal dalam melayani masyarakat dan berusaha menjawab dari setiap keluhan atau kendala masyarakat, sehingga masyarakat merasa sangat terbantu dengan penjelasan yang diberikan para pegawai.

Berdasarkan hasil penelitian pada Dimensi Responsiviness yang ditentukan oleh beberapa indikator-indikator yaitu Ketanggapan pegawai dalam melayani dan Pengetahuan yang luas tentang pelayanan. Dimensi ini merupakan kesadaran dan keinginan untuk membantu pelanggan dengan memberikan jasa yang cepat. Dimensi ini menekankan pada perhatian dan ketepatan ketika berurusan dengan pertanyaan, permintaan dan keluhan pelanggan. Dari beberapa indikator dan hasil observasi tersebut dapat disimpulkan bahwa pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi pada dimensi Responsiveness atau ketanggapan dapat dikatakan sudah baik cukup efektif dan efisien. Hal ini dapat dilihat dari beberapa tanggapan masyarakat yang merasakan langsung proses pelayanan, masyarakat memberikan respon yang positif dalam hal ini. Pegawai mampu menjawab setiap pertanyaan, permintaan dan keluhan dari masyarakat. Pelayanan yang diberikan dinilai cepat tanggap dan mampu memenuhi segala kebutuhan pelayanan dengan cepat tepat serta sesuai dengan waktu yang diberikan. Terlihat dari indeks kepuasan masyarakat yang menjulang tinggi, hal tersebut membuktikan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi sudah dapat dikatakan efektif dan efisien serta memenuhi kebutuhan masyarakatnya. Namun penilaian tersebut justru berbanding terbalik pada salah satu platform yaitu google review, dimana penilaian pelayanan yang diberikan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi buruk. Banyak keluhan yang sering di lontarkan pada beberapa platform online, namun tidak ada respon lebih dari pegawai, karena dari hasil wawancara dengan para pegawai menyebutkan bahwa mereka tidak akan melayani masyarakat jika tidak mengikuti standar prosedur operasional, jika ada satu saja persyaratan yang kurang dilengkapi maka pelayanan tidak dapat di proses. Hal tersebut yang menjadikan penilaian pelayanan di platform online buruk.

Berdasarkan hasil penelitian pada Dimensi Assurance yang ditentukan oleh beberapa indikator-indikator yaitu jaminan keamanan lingkungan, waktu dalam menyelesaikan pelayanan dan jaminan biaya dalam pelayanan. Dari beberapa indikator dan hasil observasi tersebut dapat disimpulkan bahwa jaminan

keamanan, lingkungan, waktu dalam menyelesaikan pelayanan dan jaminan biaya dalam pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi yaitu terbilang cukup aman. Dari segi keamanan lingkungan seperti yang telah dikatakan Bapak Muhammad Rawal Yulius, A.KS, MM “lingkungan Disdukcapil cukup terbilang aman karena di sekeliling kompleks tersebut di kelilingi Kantor Polisi dan Kantor Koramil”, seperti yang peneliti amati langsung memang benar untuk kemandirian lingkungan sangat terjaga dan cukup terbilang aman, mungkin jalanan untuk menuju komplek Dinas saja yang masih terlihat rawan dan jarang dilalui orang. Jika dari segi waktu penyelesaian dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan memang sudah sesuai dengan prosedur yang berlaku, normal kerjanya dilakukan dalam 1-3 hari kerja selama persyaratan yang dibutuhkan sudah memenuhi persyaratan, jika lebih dari hari kerja yang telah ditentukan biasanya ada beberapa persyaratan yang kurang terpenuhi hal tersebut membuat proses pengerjaan lambat. Dan jika dilihat dari segi jaminan biaya tidak ada sepeserpun biaya yang dikeluarkan dalam proses pelayanan semua ditanggung oleh Negara, peneliti juga telah amati saat proses pelayanan berlangsung tidak ada 1 pun masyarakat yang mengeluarkan biaya, dan terlihat pada Kantor pelayanan terpampang jelas tulisan “PENGURUSAN DAN PENERBITAN DOKUMEN KEPENDUDUKAN (KK, KTP-el, AKTA KELAHIRAN, LEGALISIR, DAN LAIN – LAIN) TIDAK DIPUGUT BIAYA (GRATIS) yang bertanda tangan Disdukcapil, namun pada saat diluar Kantor saat peneliti datang untuk melakukan penelitian ada seorang Calo datang menghampiri dan menanyakan keperluan peneliti, Calo mengira bahwa peneliti datang ingin mengurus salah satu dokumen administratif, dan beliau menawarkan jasanya. Terlihat bahwa untuk kemandirian tersebut peneliti dapat menyimpulkan masih terdapat Calo - calo yang berkeliaran namun mereka tidak mengatas namakan pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi. Mereka murni menjual jasanya untuk kepentingan pribadi.

Berdasarkan hasil penelitian pada Dimensi Empathy yang ditentukan oleh beberapa indikator-indikator yaitu melayani dengan sikap ramah dan sopan santun serta tidak diskriminasi. Dari beberapa indikator dan hasil observasi tersebut dapat disimpulkan bahwa pegawai selalu mengusahakan yang terbaik untuk masyarakatnya, selalu melayani masyarakat dengan baik, ramah, sopan dan santun, jika ada masyarakat yang terlihat kesulitan pegawai dengan senang hati langsung membantunya, tidak ada diskriminasi pada masyarakat semua dilayani dengan sama, tidak memandang jabatan, penampilan, kekayaan, atau sebagainya. Namun seperti yang peneliti amati langsung dari hasil observasi penelitian memang tidak semua pegawai memiliki sifat yang sama, ada beberapa pegawai yang terlihat kurang ramah.

Berdasarkan hasil penelitian dengan menggunakan nilai – nilai dari paradigma New Publik Service terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi dapat dikatakan sudah berjalan dengan baik, pada indikator Serve Citizens not Customer menyebutkan bahwa para pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi memandang publik sebagai warga Negara, mereka melayani dengan baik, sopan, santun serta berperilaku ramah. Para

pelayan publik tidak membiarkan masyarakatnya untuk membayar jasa mereka. Pelayanan yang diberikan pun gratis tidak dipungut biaya sepeserpun karna mereka memandang masyarakat bukan sebagai pelanggan. Dimana jika kita lihat warga Negara dengan Pelanggan mempunyai makna yang berbeda. Jika warga Negara akan dilayani dengan baik tanpa perlu membayar atau membeli suatu produk jasa, berbanding terbalik dengan pelanggan, dimana jika pelanggan setelah melakukan proses pelayanan para pelayan publik dengan senantiasa akan menerima imbalan dari suatu produk jasa.

Berdasarkan hasil penelitian pada indikator Seek the Public Interest dapat dikatakan bahwa para pegawai pelayan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi sangat mementingkan kebutuhan masyarakat. Terlihat dari kedatangan masyarakat, para pegawai langsung menyambut dengan baik dan menanyakan keperluan masyarakat, setelah itu masyarakat di arahkan satu per satu sesuai dengan nomor antri. Pada loket pelayanan masyarakat juga sangat diutamakan terbukti bahwa pelayanan yang diberikan tidak di ulur – ulur atau di tunda, jika persyaratan untuk dokumen yang mereka perlukan terpenuhi maka proses tersebut akan langsung dilayani, tetapi jika ada beberapa hal atau dokumen yang belum lengkap maka pemberi layanan publik tidak dapat langsung memproses pelayanan tersebut.

Hasil penelitian yang dilakukan berdasarkan teknik wawancara dan teknik observasi pada indikator Value Citizenship over Entrepreneurship dapat disimpulkan bahwa Masyarakat yang sedang melakukan proses pelayanan sangat dipandang dan dihargai sebagai warga Negara oleh para pegawai, terlihat dari proses awal pelayanan hingga selesai mereka dilayani dengan baik, para pegawai mengutamakan kepentingan publik diatas pribadinya, tidak ada 1 pegawai yang peneliti temui untuk meminta imbalan uang, menggelapkan uang Negara, merauk keuntungan dan sebagainya, mereka mengerjakan dengan penuh tanggung jawab sehingga menyebabkan pelayanan yang diberikan dapat diterima dengan baik oleh masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian lain yang juga dilakukan oleh peneliti pada indikator Think Strategically Act Democratically dapat disimpulkan bahwa tidak ada keterlibatan lebih yang dilakukan masyarakat pada proses pelayanan, tidak ada keterlibatan dalam proses perumusan pelayanan, implementasi kebijakan dan sebagainya, masyarakat hanya diikut sertakan dalam proses pelayanannya saja. Sehingga melalui proses tersebut masyarakat tidak merasa terlibat dan diikut sertakan dalam proses pemerintahan, pemerintah hanya ingin memuaskan kepentingannya.

Berdasarkan hasil penelitian pada indikator Recognize that Accountability Isn't Simple dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi telah menerapkan proses pelayanan yang transparansi dan akuntabilitas. Para pegawai telah terang – terangan dalam melakukan prosesnya tidak ada yang mereka tutup – tutupi, bahkan sudah terpajang jelas bahwa pelayanan yang diberikan pun gratis, hal tersebut menjadi salah satu alasan bahwa pelayanan yang diberikan bersifat transparansi. Tanpa transparansi maka tidak akan ada akuntabilitas publik.

Pada indikator *Serve Rather than Steer* dapat dikatakan bahwa para pegawai pelayanan sudah bersikap melayani mereka tidak bersikap mengendalikan justru mereka sangat membantu masyarakat dalam pelayanan. Pelayanan yang diberikan pun sangat mereka lakukan dengan baik tidak terlihat 1 pegawai yang bersikap mengendalikan. Hal tersebut membuat nilai pada kualitas pelayanan semakin membaik.

Dan hasil penelitian lain berdasarkan indikator *Value People Not Just Productivity* dapat disimpulkan bahwa pada indikator ini para pegawai dalam melaksanakan tugasnya telah bersikap menghargai bukan hanya sebatas produktivitas saja, dalam setiap proses pelayanan yang dilakukan internal maupun eksternal para pegawai tetap menghargai pendapat masyarakat. Namun seperti yang peneliti amati jika proses pelayanan yang dilakukan dimulai dari proses perumusan, perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi masyarakat tidak diikuti sertakan dan tidak dihargai pendapatnya. Tetapi jika dalam proses pelayanan di luar hal tersebut masyarakat sangat merasa dihargai, saran kritik maupun keluhan mereka terima dengan baik dan diberikan solusi yang terbaik pula, hal tersebut merupakan salah satu cara bahwa pegawai sangat menghargai dan bukan hanya sebatas produktivitas saja.

#### **D. KESIMPULAN**

Berdasarkan Hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti dengan menggunakan teknik observasi dan wawancara mengenai Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan berdasarkan paradigma *New public service* pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi dapat ditarik kesimpulan bahwa belum sepenuhnya dapat dikatakan baik, untuk indikator yang sudah dapat dikatakan baik seperti *Reability* (kehandalan), *Responsiviness* (ketanggapan), dan *Assurance* (Jaminan) sangat perlu dipertahankan atau lebih ditingkatkan lagi mutu pelayanannya. Tetapi selain 2 indikator tersebut masih ada beberapa hal yang perlu diperhatikan dan diperbaiki agar sesuai dengan yang diharapkan masyarakat. Seperti halnya dalam beberapa indikator Kualitas Pelayanan yaitu *Tangible* (Bukti Fisik) dan *Empathy* (Empati), adapun yang perlu diperhatikan dan diperbaiki dari indikator tersebut antara lain :

1. Ruang beribadah yang kurang memadai atau terbilang cukup kecil dan tidak layak
2. Lampu pada toilet wanita mati sehingga sulit jika masyarakat ingin buang air kecil ataupun besar
3. Kebersihan pada ruang pelayanan, tempat beribadah serta toilet sangat kurang diperhatikan
4. Beberapa ruangan kerja para pegawai kurang memadai, tidak selayaknya seperti ruang kerja
5. Ruang arsip yang kurang memadai untuk jangka panjang kedepan
6. Masih terdapat calo - calo yang berkeliaran, namun mereka tidak mengatas namakan pihak dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten bekasi melainkan mereka murni menjual jasanya untuk kepentingan pribadi
7. Beberapa pegawai dalam memberikan pelayanan terlihat kurang ramah sopan dan santun.

Prinsip dari New Public Service telah diterapkan dengan baik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi, dimana dalam proses pelayanan pegawai memandang publik sebagai warga Negara bukan customer, pelayan publik juga selalu mengutamakan kepentingan publik, kewarganegaraan sangat di utamakan dan dihargai daripada kewirausahaan, pemberi layanan publik berpikir strategis serta bertindak demokratis, menyadari bahwa akuntabilitas bukan hal yang sederhana, lebih bersikap melayani daripada mengarahkan, dan sangat menghargai manusia bukan sekedar produktivitas. Namun sesuai yang peneliti amati dan analisis bahwa peran masyarakat disini hanya sebatas penerima pelayanan saja. Tidak ada keterkaitan dalam hal Perumusan, Perencanaan, Pelaksanaan, dan Evaluasi masyarakat, proses tersebut hanya dilakukan oleh pihak internal atau para pemberi layanan saja.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- 25, U. N. (2009). *Pelayanan Publik*.
- Fadlan, M., Nur, A. C., & Akib, H. (2021). Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Pangkajene Kecamatan Maritengngae Kabupaten Sidenreng Rappang. *Jurnal Aktor*, 1(1), 36–48.
- Ferdian, E., Argenti, G., & Marsingga, P. (2021). Analisis kualitas pelayanan publik bagian kependudukan. *Jurnal EKonomi Dan Manajemen*, 18(kualitas pelayanan), 357–362.
- Jamal, F., & Guntara, B. (2020). Kualitas Pelayanan Publik dalam Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Pagedangan di Tinjau dari Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. *Rechtsregel : Jurnal Ilmu Hukum*, 3(2), 237. <https://doi.org/10.32493/rjih.v3i2.8092>
- Maulana, A. K., & Larasati, E. (n.d.). *ANALISIS KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KECAMATAN KLARI KABUPATEN KARAWANG*.
- Maulana, M. I., & Galuh. (2019). *Kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di kantor kepala desa citeras kecamatan malangbong kabupaten garut*. 4536–4546.
- Ningrum, W. T., Atthahara, H., & Azizah, A. N. (2022). *Kualitas Pelayanan Publik Secara Daring Pada Masa Pandemi Covid-19 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi*. 8(July), 216–223.
- permen-pan-rb-no-14-tahun-2017 @ peraturan.bpk.go.id.* (n.d.). <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/132600/permen-pan-rb-no-14-tahun-2017>
- Rangan, G. A. (2020). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kelurahan Kanaan Kecamatan Bontang Barat. *Ilmu Pemerintahan*, 8(2), 507–520.
- Riadina, L. (2022). *tugas dan fungsi dari profesi Aparatur Sipil Dalam pengertian lain menurut organisasi dalam masyarakat . Berdasarkan melalui hubungan antara penerima dan peralatan berupa organisasi atau lembaga perusahaan Pelayanan publik menurut Sadu masyarakat ,*

*dengan. 4(April).*

- Saputra, Sendy Dwi, Affifudin, and R. P. (2019). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Kepanjen Kidul. *Jurnal Respon Publik*, 13(2), 38–44.
- Subhan, S. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Nusaherang Kabupaten Kuningan. *SOSFILKOM : Jurnal Sosial, Filsafat Dan Komunikasi*, 14(02), 51–59. <https://doi.org/10.32534/jsfk.v14i02.1627>
- Susanto, D., Pramono, T., & Kristiawan, I. P. (2021). Kualitas Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Sistem Administrasi Kependudukan Berbasis Teknologi Informasi (Sakti) Di Kelurahan Semampir. *Jurnal Mediasosian : Jurnal Ilmu Sosial Dan Administrasi Negara*, 5(2), 227. <https://doi.org/10.30737/mediasosian.v5i2.2078>
- uu-no-24-tahun-2013* @ *peraturan.bpk.go.id*. (n.d.). <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/38985/uu-no-24-tahun-2013>