

SKRIPSI



**STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN
PUBLIK BIDANG ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL DI KANTOR KELURAHAN
HARAPAN BARU, KOTA BEKASI**

Disusun Oleh :

Nama : Azkha Ayunda Wahyudi

NPM : 2011011180

Jurusan : Administrasi Publik

Program Studi : Administrasi Pembangunan Negara

PROGRAM SARJANA TERAPAN

POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA

LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA

JAKARTA, 2024



**STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN
PUBLIK BIDANG ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL DI KANTOR KELURAHAN
HARAPAN BARU, KOTA BEKASI**

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat guna memperoleh gelar Sarjana

Terapan

Oleh:

Nama : Azkha Ayunda Wahyudi

NPM : 2011011180

Jurusan : Administrasi Publik

Program Studi : Administrasi Pembangunan Negara

SKRIPSI

PROGRAM SARJANA TERAPAN

POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA

LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA

JAKARTA, 2024

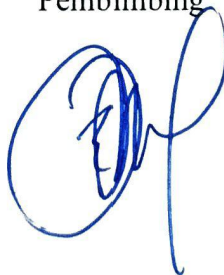
**LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR UNTUK
DIPERTAHANKAN DALAM UJIAN SKRIPSI**

NAMA : AZKHA AYUNDA WAHYUDI
NPM : 2011011180
JURUSAN : ADMINISTRASI PUBLIK
PROGRAM STUDI : ADMINISTRASI PEMBANGUNAN NEGARA
JUDUL : STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN
PUBLIK BIDANG ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL DI KELURAHAN HARAPAN
BARU, KOTA BEKASI

Diterima dan disetujui untuk dipertahankan

Pada 13 Mei 2024

Pembimbing



Dr. Edy Sutrisno, S.E., M.Si

NIP. 197405052001121001

LEMBAR PENGESAHAN

Diperiksa dan disahkan oleh Tim Penguji Ujian Tugas Akhir Sarjana Terapan Politeknik STIA LAN Jakarta pada 13 Mei 2024.



Ketua merangkap Anggota

(Dra. Hamidah Rosidanti Susilatun, MEM)

Sekretaris merangkap Anggota

(Rindri Andewi Gati, S.AP., M.KP.)

Anggota

(Dr. Edy Sutrisno, S.E., M.Si)

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Azkha Ayunda Wahyudi

NPM : 2011011180

Jurusan : Administrasi Publik

Program Studi : Administrasi Pembangunan Negara

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan Tugas Akhir yang telah saya buat dengan judul “Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil di Kelurahan Harapan Baru, Kota Bekasi” merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila di kemudian hari penulisan Tugas Akhir ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan peraturan Politeknik STIA LAN Jakarta dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak ada paksaan.

Jakarta, 13 Mei 2024

Peneliti



Azkha Ayunda Wahyudi

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas berkat dan rahmatnya sehingga peneliti bisa menyelesaikan tugas akhir untuk jenjang Sarjana Terapan Administrasi Publik di Politeknik STIA LAN Jakarta dengan mengambil judul “Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Kelurahan Harapan Baru, Kota Bekasi”.

Dalam proses penyusunan tugas akhir ini, peneliti mendapat banyak bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu, peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Bapak **Dr. Edy Sutrisno, S.E, M.Si** selaku dosen pembimbing tugas akhir yang telah memberikan arahan, doa, dan motivasi untuk peneliti sehingga tugas akhir ini dapat terselesaikan dengan baik.

Kemudian, peneliti juga ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang turut mendukung peneliti dalam menyelesaikan tugas akhir ini, seperti

1. Prof. Dr. Nurliah Nurdin, S.Sos, MA. selaku Direktur Politeknik STIA LAN Jakarta;
2. Ibu Nila Kurnia Wati, S.AP., MAP selaku Ketua Program Studi Administrasi Pembangunan Negara Politeknik STIA LAN Jakarta;
3. Bapak Bambang Suhartono, S.Sos., ME. selaku dosen pembimbing akademik;
4. Bapak Alih Aji Nugroho, S.AP., MPA. yang senantiasa memberi arahan dan dukungan kepada peneliti terkait penulisan ilmiah selama masa perkuliahan;
5. Seluruh dosen dan staf di Politeknik STIA LAN Jakarta yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan dukungan selama peneliti berkuliah;
6. Ibu Dian Anggraini, S.IP. selaku Lurah Harapan Baru, Kota Bekasi yang telah mengizinkan peneliti melakukan penelitian di instansi Kelurahan Harapan Baru, Kota Bekasi;
7. Seluruh pegawai dan masyarakat yang menjadi *key informant* di Kelurahan Harapan Baru, Kota Bekasi sehingga peneliti bisa mengumpulkan data yang dibutuhkan untuk menyelesaikan tugas akhir ini;

8. Keluarga peneliti yang sangat dicintai, Ayah, Ibu, Adik, dan Nenek yang tidak pernah berhenti memberi dukungan dan doa untuk seluruh perjalanan hidup peneliti hingga saat ini peneliti bisa menyelesaikan masa studinya untuk mendapat Gelar Sarjana Terapan di Politeknik STIA LAN Jakarta;
9. Teman-teman seperjuangan di masa perkuliahan (Devina, Yumna, Ayuni, Lilis, Tania, Nolla, Nabila, Safira, Haninda, dan Wirza) serta teman-teman sejak masa SMA (Septi, Fifi, Della, dan Zahrani) yang menjadi rekan berdiskusi, berkeluh kesah, dan berbagi cerita yang pada akhirnya membangkitkan semangat peneliti untuk menyelesaikan tugas akhir ini.

Semoga Tuhan YME senantiasa melimpahkan keberkahan kepada seluruh pihak yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan tugas akhir ini. Besar harapan peneliti agar tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi banyak orang.

Jakarta, 13 Mei 2024

Peneliti,

Azkha Ayunda Wahyudi

ABSTRAK

Azkha Ayunda Wahyudi (2011011180)

**STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
BIDANG ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN
SIPIIL DI KANTOR KELURAHAN HARAPAN BARU, KOTA BEKASI**

Skripsi, xiv hlm, 96 halaman

Dosen Pembimbing: Dr. Edy Sutrisno, S.E, M.Si

Pelayanan publik dengan kualitas prima di tingkat pusat hingga di tingkat daerah merupakan hal yang wajib disediakan oleh pemerintah sebagai penyelenggara negara. Pemerintah Kelurahan Harapan Baru, Kota Bekasi sebagai salah satu penyelenggara pelayanan publik di tingkat daerah yang paling dekat dengan masyarakat nyatanya masih ditemukan kesenjangan antara realitas pelayanan publik Bidang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan Asas-Asas Pelayanan Publik. Untuk itu, perlu adanya penelitian untuk menganalisis faktor penghambat yang menyebabkan adanya kesenjangan tersebut dan kemudian menyusun strategi guna mengatasi permasalahan pelayanan yang ada. Penelitian ini merupakan penelitian Kualitatif Deskriptif yang memanfaatkan teknik pengambilan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis dalam penelitian ini mengacu pada Metode SERVQUAL menurut Parasuraman, et al Tahun 1988 (Tjiptono dan Chandra, 2016). Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor yang menjadi penghambat dalam pelayanan, yaitu (1) Dimensi *Tangibles* terlihat dari fasilitas fisik penunjang pelayanan yang belum inklusif dan perlengkapan pelayanan belum memadai, (2) Dimensi *Assurance* dilihat dari segi pengetahuan dan keterampilan petugas dalam melakukan pelayanan masih terbatas, (3) Dimensi *Reliability* masih ditemukan ketidakakuratan keluaran pelayanan, (4) Dimensi *Responsiveness* di mana tidak terdapat jaminan waktu pelayanan, (5) Dimensi *Empathy* terlihat dari jam operasional pelayanan yang sulit diakses masyarakat yang bekerja formal. Untuk mengatasi permasalahan tersebut dapat menggunakan 5 strategi pelayanan publik menurut David Osborne dan Peter Plastrik (1997), yaitu Strategi Inti dengan memperjelas SOP serta meningkatkan kompetensi pegawai, Strategi Konsekuensi dengan memberikan sanksi dan penghargaan, Strategi Pelanggan dengan mengoptimalkan fasilitas fisik dan menindaklanjuti masukan masyarakat, Strategi Pengawasan dengan meningkatkan pengawasan kinerja pegawai, dan Strategi Budaya dengan melakukan pendekatan sosial yang mempengaruhi budaya kerja.

Kata Kunci: Pelayanan Publik; Administrasi Kependudukan; Pencatatan Sipil; Kualitas Pelayanan; Analisis SERVQUAL

ABSTRACT

Azkha Ayunda Wahyudi (2011011180)

**STRATEGY FOR IMPROVING THE QUALITY OF PUBLIC SERVICES
IN THE FIELD OF POPULATION ADMINISTRATION AND CIVIL
REGISTRATION AT HARAPAN BARU SUB-DISTRICT OFFICE,
BEKASI CITY**

Undergraduate Thesis, xiv, 96 pages

Supervisor: Dr. Edy Sutrisno, S.E, M.Si

Public service with prime quality at the central level to the regional level is a mandatory provision by the government as the organizer of the state. As one of the organizers of public services at the level of the region that is closest to the community in fact, the Government of Harapan Baru Sub-district, Bekasi City still finds a gap between the reality of public service in the field of population administration and civil registration with the Principles of Public Service. To resolve this gap, research is needed to analyze the inhibitory factors that cause the gaps and then formulate strategies to address existing service problems. This research is a *Qualitative Descriptive* study that utilizes data capture techniques through interviews, observations, and documentation. The analysis in this study refers to the SERVQUAL method according to Parasuraman, et al on 1988 (Tjiptono and Chandra, 2016). The results of the research showed that the factors being inhibited in the service, i.e. (1) The Tangibles Dimension is seen from the physical facilities supporting the service that are not inclusive and the service equipment is not adequate, (2) the Assurance Dimension seen in terms of the knowledge and skills of officers in carrying out the service is still limited, (3) the Reliability Dimension still finds inaccuracies in the output of the services, (4) the Responsiveness Dimension in which there is no guarantee of service time, (5) the Empathy Dimension from the operational hours of the service which are difficult to access the people who work formal. In order to address these problems, we can use the five public service strategies according to David Osborne and Peter Plastrik (1997), namely the Core Strategy by clarifying SOPs and improving staff competence, the Consequency Strategy through sanctions and appreciation, the Customer Strategy with optimization of physical facilities and monitoring of public input, the Surveillance strategy with improved supervision of staff performance, and the Cultural Strategy using social approaches that affect work culture.

Keywords: Public Services; Population Administration; Civil registration; Service quality; SERVQUAL Analysis

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH TUGAS AKHIR.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR FOTO.....	xiv
BAB I PERMASALAHAN PENELITIAN.....	1
A. Latar Belakang Permasalahan	1
B. Rumusan Permasalahan	10
C. Tujuan Penelitian	10
D. Manfaat Penelitian	10
BAB II KAJIAN TEORI	12
A. Tinjauan Kebijakan dan Teori.....	12
B. Konsep Kunci.....	34
C. Kerangka Berpikir	36
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	37
A. Metode Penelitian.....	37

B. Teknik Pengumpulan Data.....	39
C. Instrumen Penelitian.....	43
D. Teknik Pengolahan Data	44
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	46
A. Penyajian Data	46
B. Pembahasan.....	73
C. Sintesis Pemecahan Masalah	83
BAB V PENUTUP	89
A. Kesimpulan	89
B. Saran.....	90
DAFTAR PUSTAKA.....	93
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
Lampiran 1 <i>Standard Operating Procedure (SOP) Pelayanan</i>	
Lampiran 2 Pedoman Wawancara	
Lampiran 3 Pedoman Observasi	
Lampiran 4 Pedoman Dokumentasi	
Lampiran 5 Transkrip Wawancara	
Lampiran 6 Hasil Observasi	
Lampiran 7 Hasil Dokumentasi	
Lampiran 8 Surat Pengantar Penelitian	
Lampiran 9 Surat Selesai Penelitian	
Lampiran 10 Surat Pernyataan Bebas Plagiarisme (Turnitin)	
Lampiran 11 Riwayat Hidup Peneliti	

DAFTAR TABEL

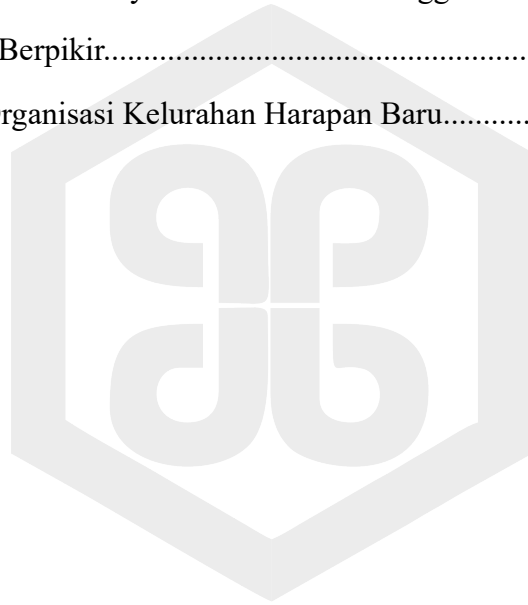
Tabel 3.1 Daftar <i>Key Informant</i>	40
Tabel 4.1 Pelayanan Publik di Kelurahan Harapan Baru.....	49



POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Ranking Indeks Pelayanan Publik Asia Tenggara 2022.....	3
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir.....	36
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kelurahan Harapan Baru.....	49



**POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A**

DAFTAR FOTO

Foto 4.1 Loker Pelayanan.....	51
Foto 4.2 Ruang tunggu pelayanan tidak ada pendingin udara.....	52
Foto 4.3 Komputer dan Printer yang rusak.....	54
Foto 4.4 Pegawai pemberi layanan tidak tertib berseragam.....	56
Foto 4.5 Petugas merespon permohonan pelayanan masyarakat.....	60
Foto 4.6 Petugas masih menggunakan formulir konvensional.....	65
Foto 4.7 Petugas melayani dengan ramah dan memperhatikan masyarakat.....	67
Foto 4.8 Petugas memeriksa berkas pelayanan.....	69

POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A

BAB I

PERMASALAHAN PENELITIAN

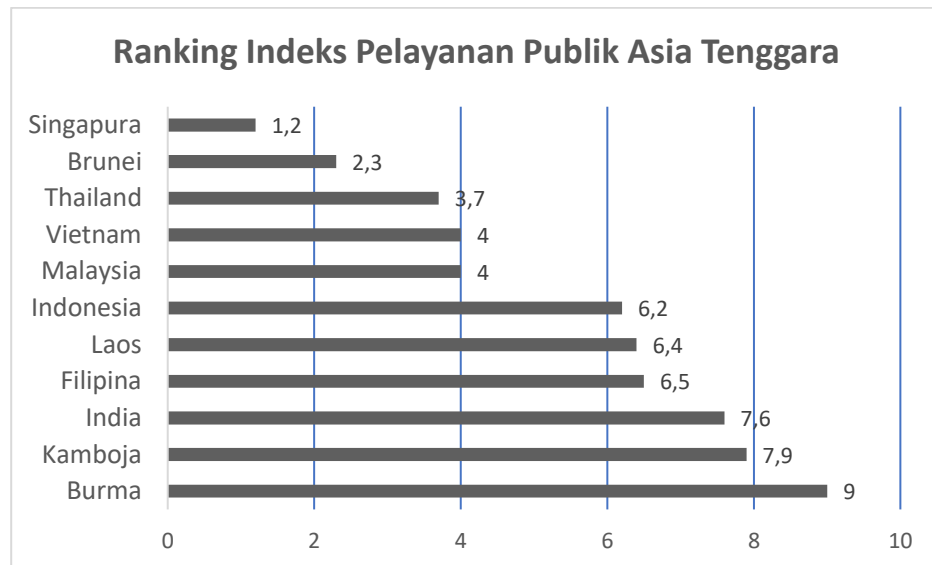
A. Latar Belakang Permasalahan

Pelayanan publik merupakan kebutuhan dasar bagi seluruh masyarakat di setiap negara dan wajib dilaksanakan oleh penyelenggara negara, yaitu pemerintah. Hal ini selaras dengan amanat Undang-Undang Dasar Tahun 1945 Pasal 34 ayat (3) yang menyebutkan bahwa negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak. Pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai seluruh rangkaian aktivitas yang dilakukan oleh suatu organisasi guna memenuhi kebutuhan masyarakat dengan berlandaskan kepada peraturan perundang-undangan dan tata cara yang telah ditetapkan oleh masing-masing organisasi (Adelina, 2020). Menurut Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik sebagai dasar penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia, pelayanan publik dapat diartikan sebagai upaya nasional untuk memenuhi hak sipil seluruh warga negara atas barang, jasa, dan layanan administrasi. Penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia berasaskan pada 12 asas, yakni Kepentingan umum; Kepastian hukum; Kesamaan hak; Keseimbangan hak dan kewajiban; Keprofesionalan; Partisipatif; Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif; Keterbukaan; Akuntabilitas; Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan; Ketepatan waktu; Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan (Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009).

Dalam prosesnya, Aparatur Sipil Negara (ASN) mengemban tugas utama sebagai pemberi layanan sekaligus mewujudkan kualitas pelayanan yang terbaik bagi masyarakat. Layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik kepada masyarakat berkaitan dengan kebutuhan dasar warga negara. Dalam hal pemberian layanan administrasi, bentuknya antara lain pengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP), pembuatan kartu keluarga (KK), pengajuan Surat Keterangan Domisili, pengurusan perizinan, dan lain-lain. Kemudian

dalam hal jasa dapat berupa pelayanan di kantor pos atau bank milik negara. Selanjutnya, pelayanan dalam hal komoditas, seperti adanya pemungutan pajak untuk membangun infrastruktur penunjang mobilitas masyarakat dan ekonomi nasional seperti jalan umum, jembatan, dan lain lain.

Dalam melaksanakan pelayanan publik, pemerintah harus menyesuaikan dengan kepentingan, harapan, serta tuntutan masyarakat sebagai bentuk pemenuhan hak masyarakat sebagai warga negara. Dari semua jenis pelayanan yang diberikan oleh pemerintah, ada satu hal yang menjadi perhatian utama dalam pelaksanaannya, yaitu kualitas atau mutu pelayanan yang diberikan. Pemerintah sebagai penyedia jasa bagi masyarakat diwajibkan untuk memberikan pelayanan dengan kualitas terbaik, terlebih di era otonomi daerah di mana tuntutan masyarakat semakin beragam. Hal ini menjadi lebih parah setelah badai pandemi usai yang mempengaruhi cara pemerintah memberikan pelayanan. Untuk mengatasi permasalahan publik yang ada perlu adanya peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan oleh para pegawai pemerintah yang mampu menjawab kebutuhan masyarakat (Kuswati, 2017). Selain itu, berdasarkan Indeks Pelayanan Publik menurut The Global Economy (2022) yang menyajikan data kualitas pelayanan publik 177 negara di dunia mulai tahun 2007 hingga 2022 menunjukkan bahwa posisi Indonesia berada di ranking 98 sampai akhir 2022, jauh tertinggal dari Malaysia (51), Vietnam (49), Thailand (47), Brunei (20), dan Singapura (3). Dalam lingkup Asia Tenggara, Indonesia menempati peringkat ke-6 dari 11 negara. Hal ini tentu menunjukkan bahwa Pemerintah harus memprioritaskan perbaikan pada sistem pelayanan publik yang ada di Indonesia.



Gambar 1.1 Ranking Indeks Pelayanan Publik Asia Tenggara 2022

Sumber: The Global Economy, 2022

Indikator pelayanan publik dalam mengukur indeks di atas menyoroti fungsi dasar negara dalam memberikan pelayanan terhadap rakyat dalam hal penyediaan layanan strategis, seperti fasilitas kesehatan, fasilitas pendidikan, ketersediaan air bersih dan sanitasi, pengadaan infrastruktur, transportasi, jaringan listrik, jaringan internet serta konektivitas. Selain itu, indeks ini menyoroti bagaimana kemampuan negara dalam melindungi warga negaranya dari ancaman terorisme dan tindak kekerasan, melalui penegakan hukum yang efektif. Semakin tinggi nilai indikatornya, semakin buruk kualitas pelayanan publik di negara tersebut (The Global Economy, 2022). Rendahnya kepatuhan standar pelayanan terhadap publik mengakibatkan rendahnya mutu kualitas pelayanan yang pada akhirnya akan mengikis kepercayaan publik terhadap aparaturnya pemerintah. Hal ini berkorelasi lurus terhadap terhambatnya pertumbuhan investasi (Ombudsman RI, 2021).

Kualitas layanan dapat diartikan sebagai kondisi dinamis yang berhubungan dengan hasil, jasa, penerima layanan, proses, serta lingkungan di mana penilaian kualitas ditentukan pada saat pemberian pelayanan publik terjadi (Ibrahim, 2008). Untuk dapat mengetahui sejauh apa kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh para pegawai pemerintah ini dimungkinkan

untuk melakukan penelitian terhadap proses pelaksanaan pelayanan dan hasil akhirnya. Kualitas pelayanan hanya dapat dinilai dari sudut pandang penerima layanan (Adelina, 2020).

Berdasarkan Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, hakikat pelayanan publik di Indonesia adalah pelayanan prima. Pelayanan dengan kualitas terbaik atau pelayanan prima dapat diartikan sebagai pelayanan yang memenuhi standar kualitas yang selaras antara harapan dan kepuasan penerima layanan (Sari, 2020). Menurut Barata (2004) pelayanan prima adalah bagaimana kepedulian pemberi layanan kepada penerima layanan dengan memberikan pelayanan yang semaksimal mungkin untuk mengakomodir kebutuhan, memberikan kemudahan, dan mewujudkan kepuasan penerima layanan sehingga penerima layanan akan loyal terhadap organisasi pemberi layanan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pelayanan dengan kualitas baik atau pelayanan prima berkaitan erat dengan proses pelayanan dan hasil akhirnya yang dapat memenuhi harapan penerima layanan.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik pada Pasal 1 ayat (1) disebutkan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan, serta menetapkan Maklumat Pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara kegiatan layanan (Pemerintah), kebutuhan penerima layanan (Masyarakat), dan kondisi lingkungan tempat layanan diberikan. Peraturan menteri ini menjadi bentuk komitmen pemerintah untuk mengupayakan pelayanan prima di setiap level pemerintahan, baik di level pemerintah pusat maupun pemerintah daerah.

Kemudian disebutkan dalam Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Otonomi Daerah bahwa desentralisasi kewenangan penyediaan layanan publik dari pemerintah pusat ke pemerintah daerah merupakan strategi

kebijakan yang banyak digunakan di negara-negara berkembang. Alasan yang mendasari pendekatan ini adalah bahwa desentralisasi menghasilkan keselarasan yang lebih baik antara penyediaan layanan lokal dan preferensi penduduk yang beragam secara geografis. Secara teoritis, manfaat yang diharapkan pada dasarnya berasal dari kedekatan fisik pemerintah daerah dengan warganya. Kedekatannya memungkinkan politisi lokal untuk lebih tepat menentukan permintaan masyarakat terhadap barang publik, dibandingkan dengan pemerintah pusat, dan memfasilitasi penyediaan layanan untuk memenuhi permintaan tersebut (Lewis et al, 2020).

Salah satu pemerintah daerah di Indonesia yang melaksanakan pemenuhan kebutuhan pelayanan publik dengan baik adalah Pemerintah Kota Bekasi (Pemkot Bekasi). Pemerintah Daerah Kota Bekasi terus berupaya memberikan terobosan guna beradaptasi dengan dinamika perkembangan zaman dan terus berinovasi memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakatnya sesuai dengan visi Kota Bekasi, yaitu “Cerdas, Kreatif, Maju, Sejahtera dan Ihsan”. Keberhasilan upaya ini dapat dilihat dari capaian hasil survei yang dilakukan pada tahun 2020 mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja penyediaan layanan publik Pemkot Bekasi berhasil menyentuh angka 81,96% dari keseluruhan warga Bekasi. Angka survey tersebut sudah mengalami peningkatan dari tahun sebelumnya di tahun 2019 yakni sebesar 80,98% (bekasikota.go.id, 2021). Selain itu, upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat Kota Bekasi melalui optimalisasi kualitas layanan publik juga dapat dilihat keunggulannya dengan berhasil memperoleh beberapa penghargaan, seperti diantaranya Piagam Penghargaan Predikat Kepatuhan Pelayanan Publik Tahun 2022 oleh Ombudsman RI, Penghargaan Unit Pelayanan Publik Tahun 2020 Kategori Sangat Baik dari Kementerian PAN-RB, kemudian Penghargaan Kota Terinovatif dalam Innovative Government Award (IGA) Tahun 2020 (bekasikota.go.id, 2022).

Pencapaian yang berhasil diraih oleh Pemerintah Kota Bekasi tidak terlepas dari bagaimana proses pelayanan publik di level “akar rumput” yang

keberadaannya sangat melekat dengan kehidupan masyarakat sehari-hari, yaitu di lingkup pemerintah kecamatan dan pemerintah kelurahan. Sebagai satuan pemerintah level terkecil dalam sistem pemerintahan, kelurahan merupakan organisasi yang memiliki tanggung jawab utama untuk mengelola birokrasi pemerintahan di satu wilayah kelurahan yang merupakan kesatuan wilayah di bawah kecamatan. Kelurahan dipimpin oleh seorang lurah yang diangkat oleh walikota/bupati dengan bertanggung jawab terhadap camat. Jika mengacu pada Peraturan Walikota Bekasi Nomor 12 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Pokok Dan Fungsi Serta Tata Kerja Pada Kelurahan Kota Bekasi, kelurahan memiliki fungsi menjadi perangkat pembantu kecamatan dalam menjalankan tugas camat di wilayah kelurahan.

Keberhasilan Pemerintah Kota Bekasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, nyatanya tidak selaras dengan kondisi pelayanan publik di level pemerintah kelurahan. Hal ini terlihat pada penyelenggaraan pelayanan publik oleh Pemerintah Kelurahan Harapan Baru, Kota Bekasi. Kelurahan Harapan Baru, Kota Bekasi merupakan satu dari 6 kelurahan yang berada di Kecamatan Bekasi Utara, Kota Bekasi di mana Kecamatan Bekasi Utara merupakan kecamatan dengan jumlah penduduk terpadat di Kota Bekasi jika mengacu pada Data BPS Kota Bekasi 2023. Selain itu, di Tahun 2022 Kelurahan Harapan Baru meraih Juara 2 Lomba Kinerja Kelurahan se-Kota Bekasi yang salah satu indikatornya adalah bidang pemerintahan dan kewilayahan (Hipakad News, 2022). Namun, realitas penyelenggaraan pelayanan publik Bidang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kantor Kelurahan Harapan Baru, Kota Bekasi masih terdapat kesenjangan antara proses pelayanan publik khususnya di Bidang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kantor Kelurahan Harapan Baru, Kota Bekasi dengan Asas-Asas Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan menyatakan bahwa setiap penduduk mempunyai hak untuk memperoleh dokumen kependudukan dan Negara berkewajiban memberikan perlindungan dan pengakuan status hukum atas peristiwa kependudukan

maupun peristiwa penting yang dialami penduduk. Dapat disimpulkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil merupakan pelayanan administrasi yang sangat fundamental untuk dilakukan oleh instansi pelayanan publik termasuk di tingkat kelurahan. Sehingga apabila kualitas pelayanan pada bidang ini buruk maka perlindungan dan pengakuan status hukum serta pencatatan kejadian penting warga negara akan terhambat dan masyarakat tidak mendapat haknya sebagai warga negara.

Berdasarkan informasi yang peneliti dapatkan saat melaksanakan proyek inovasi di kelurahan tersebut, Sekretaris Lurah menjelaskan bahwa permasalahan yang muncul pada Bidang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kelurahan Harapan Baru, antara lain: Pertama, ketidaksesuaian dengan Asas Kecepatan dan Kemudahan yang terlihat dari minimnya informasi mengenai persyaratan dokumen yang harus dibawa dan juga urutan alur prosedur pelayanan sehingga masih terdapat masyarakat yang harus datang ke kantor kelurahan hingga lebih dari dua kali untuk mengurus beragam keperluan Administrasi Kependudukan mereka, seperti pengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP). Selain itu, pihak kelurahan juga minim memanfaatkan teknologi informasi dalam menyosialisasikan informasi terkait pelayanan, terlihat dari tidak aktifnya website resmi kelurahan. Hal ini membuktikan bahwa inovasi pelayanan belum berjalan optimal. Permasalahan di atas menunjukkan belum terwujudnya pelayanan publik yang cepat dan mudah bagi masyarakat.

Kedua, ketidaksesuaian dengan Asas Fasilitas dan Perlakuan Khusus bagi Kelompok Rentan yang terlihat dari sarana prasarana penunjang kenyamanan masih minim dengan tidak adanya kipas angin/pendingin udara di ruang tunggu. Selain itu, minimnya sarana untuk kelompok rentan seperti tidak adanya toilet untuk penyandang disabilitas, tidak tersedianya kursi roda maupun fasilitas khusus untuk penyandang disabilitas.

Hal ini membuat pelayanan yang diberikan Pemerintah Kelurahan Harapan Baru, Kota Bekasi belum optimal, terbukti dengan adanya kritik dari Angkatan

Mahasiswa Bekasi (AKAMSI) terkait buruknya pelayanan Administrasi Kependudukan yang ada sehingga masyarakat kurang puas dengan pelayanan yang diberikan (Matajabar, 2022). Selain itu, adanya kritik dari masyarakat yang masuk pada Sistem Pengaduan, kritik, dan Saran Kelurahan Harapan Baru per Agustus 2023 terkait fasilitas fisik yang belum dirasa nyaman dan minimnya informasi mengenai alur pelayanan.

Jika mengacu pada penelitian terdahulu oleh Ratna Esa Kuswati (2017) yang berjudul “Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Gunungkidul” memberikan hasil bahwa faktor-faktor yang menyebabkan rendahnya kualitas pelayanan publik di Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Gunungkidul adalah belum terlaksananya sejumlah indikator sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditentukan, yaitu Dimensi *Tangibles* (bukti fisik) yaitu yang menunjukkan sarana dan prasarana pelayanan publik yang masih belum lengkap. Kemudian Dimensi *Reliability* (keandalan) menunjukkan masih terdapat pegawai yang belum ahli dalam memakai alat bantu selama pelayanan berlangsung. Yang terakhir, Dimensi *Empathy* (empati) di mana masih ditemukan ketidakramahan sikap petugas pemberi layanan dalam berlangsungnya proses pelayanan. Faktor penghambat penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Gunungkidul yaitu permasalahan kualitas dan kuantitas dari sumber daya manusia, serta minimnya koordinasi dengan pemerintah desa dan masih belum terakomodirnya sarana dan prasarana pelayanan yang dibutuhkan.

Selanjutnya, penelitian Sabrina Elliya Adelina (2020) yang berjudul “Kualitas Pelayanan Publik Pada Bidang Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Se-Kota Salatiga”, ditemukan bahwa faktor yang menghambat pelaksanaan pelayanan publik di kantor kecamatan di Wilayah Kota Salatiga adalah sumber daya manusia yang kurang kompeten dalam penyelesaian permasalahan di kantor kecamatan. Sedangkan faktor pendukungnya adalah semangat yang ditunjukkan antar pegawai, konsisten menjalankan rapat koordinasi dan evaluasi tiap tiga bulan, kemudian memiliki

kesadaran melayani masyarakat dengan ikhlas dan sesuai dengan hati nurani. Selain itu, adanya fasilitas berupa alat bantu untuk memudahkan proses pelayanan.

Dengan 2 penelitian terdahulu di atas, dapat disimpulkan bahwa faktor yang mempengaruhi rendahnya kualitas pelayanan publik di tingkat pemerintah daerah adalah fasilitas yang belum memadai dan sumber daya manusia yang kurang kompeten dalam melaksanakan pelayanan publik dan dalam mengatasi permasalahan yang terjadi pada prosesnya.

Mengacu pada latar belakang dan penelitian terdahulu di atas, terdapat *research gap* dengan penelitian yang dilakukan peneliti berupa belum adanya strategi yang disusun guna mengatasi permasalahan terkait pelayanan publik pada penelitian terdahulu. Penelitian yang berorientasi pada penyelesaian masalah sangat diperlukan guna mengatasi rendahnya kualitas pelayanan publik di berbagai level pemerintahan termasuk pemerintah daerah di lingkup kelurahan sebagai “ujung tombak” pelayanan publik kepada masyarakat. Untuk itu, peneliti mendalami lebih jauh proses pelayanan publik di Kelurahan Harapan Baru dan kemudian merumuskan strategi penyelesaian permasalahan berdasarkan teori menurut Osborne dan Plastrik (1997) yang mana hal ini menjadi *novelty* atau kebaruan dalam penelitian ini jika dibandingkan dengan penelitian terdahulu.

Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti tertarik untuk melaksanakan penelitian di wilayah Kelurahan Harapan Baru dengan mengambil judul **“Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kantor Kelurahan Harapan Baru, Kota Bekasi.”**

Dalam mengukur kualitas pelayanan yang ada di Kelurahan Harapan Baru, peneliti menggunakan indikator kualitas pelayanan SERVQUAL yang diperkenalkan oleh Parasuraman, et al pada tahun 1988 (Tjiptono dan Chandra, 2016). Hal ini dikarenakan indikator dalam SERVQUAL dapat menggambarkan secara keseluruhan proses pelayanan publik Bidang

Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kelurahan Harapan Baru, sehingga analisis dalam penelitian ini lebih mendalam karena terdapat lima dimensi dalam menilai kualitas pelayanan, yakni *Tangibles* (Bukti Fisik), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan dan Kepastian), dan *Empathy* (Empati). Setiap indikator dari pelayanan publik yang ada pada instansi tersebut menjadi perhatian utama, karena dengan adanya indikator pelayanan publik tersebut dapat menjelaskan sudut pandang pengguna layanan yang lebih tepat yang kemudian dapat menilai kualitas layanan dengan lebih konkrit.

B. Rumusan Permasalahan

1. Apa saja faktor penyebab pelayanan publik Bidang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kantor Kelurahan Harapan Baru, Kota Bekasi masih belum optimal?
2. Bagaimana strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan Bidang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kantor Kelurahan Harapan Baru, Kota Bekasi?

C. Tujuan Penelitian

1. Mengidentifikasi faktor-faktor yang menyebabkan belum optimalnya pelayanan publik Bidang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kantor Kelurahan Harapan Baru, Kota Bekasi.
2. Menyusun strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan Bidang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kantor Kelurahan Harapan Baru, Kota Bekasi.

D. Manfaat Penelitian

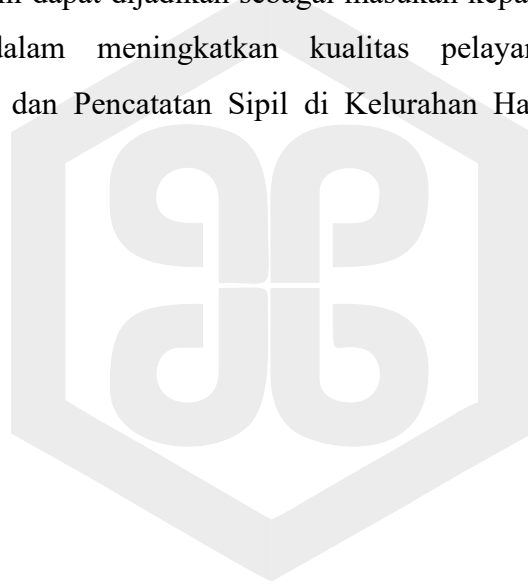
1. Manfaat Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi terhadap perkembangan ilmu pengetahuan dalam ranah Ilmu Administrasi Publik

mengenai perbaikan kualitas pelayanan publik di tingkat pemerintah daerah khususnya pemerintah kelurahan.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai masukan kepada Lurah dan para pegawainya dalam meningkatkan kualitas pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kelurahan Harapan Baru, Kota Bekasi.



**POLITEKNIK
STIA LAN
JAKARTA**