

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Pelayanan publik sebagaimana dijelaskan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1, ialah seluruh rangkaian kegiatan yang dilakukan dalam memenuhi kebutuhan pelayanan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan adil atas seluruh warga negara dan juga penduduk baik atas barang, jasa dan atau bentuk pelayanan public yang disediakan oleh pelaksana layanan publik. Sebagai suatu kegiatan yang melibatkan masyarakat, pelayanan publik memiliki ukuran kualitas yang dinilai oleh masyarakat sebagai penerima pelayanan. Dalam hal ini, kepuasan masyarakat menjadi tolak ukur utama keberhasilan suatu pelayanan yang menentukan kualitas dari pelayanan tersebut. Kualitas pelayanan publik merupakan proses pelayanan yang mendahulukan kepentingan publik, mempermudah urusan publik, sehingga memberikan kepuasan kepada publik (Sarmini, 2019).

Pelayanan yang baik seringkali dipandang sebagai pelayanan yang berkualitas. Pelayanan berkualitas artinya suatu proses pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan yang dimiliki oleh setiap penyelenggara pelayanan publik. Standar pelayanan ini menjadi jaminan kepastian yang dibakukan sebagai pedoman yang wajib ditaati oleh penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan sekaligus sebagai alat kontrol masyarakat atas kinerja penyelenggara pelayanan. Selain itu,

standar pelayanan juga berlaku sebagai jaminan kepastian bagi aparatur sebagai pemberi pelayanan dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya (Hardiansyah, 2018).

Standar pelayanan publik perlu disusun dan ditetapkan dengan memperhatikan kebutuhan dan kondisi lingkungan, serta disesuaikan dengan sifat, karakteristik, dan jenis pelayanan. Salah satu jenis pelayanan yang disediakan oleh pemerintah dan sangat dibutuhkan oleh masyarakat yaitu pelayanan administratif. Pelayanan administratif merupakan kegiatan pelayanan yang diberikan kepada publik seperti pengarsipan, proses tata usaha yang menghasilkan produk berupa dokumen, dan administrasi kependudukan. Di tingkat kecamatan, salah satu jenis pelayanan administratif tersedia dalam bentuk pelayanan administrasi kependudukan.

Kecamatan Bojongmangu merupakan salah satu kecamatan yang berdiri di Kabupaten Bekasi. Sebagai suatu instansi pemerintah, kecamatan Bojongmangu tentu juga menyediakan pelayanan administrasi kependudukan untuk warganya. Menurut keterangan yang disampaikan oleh salah satu petugas pelayanan Administrasi Kependudukan Kecamatan Bojongmangu, dalam penyelenggaraannya, bidang pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Bojongmangu menyediakan lima jenis pelayanan, diantaranya, 1) pelayanan Kartu Tanda penduduk (KTP), 2) pelayanan Kartu Keluarga (KK), 3) pelayanan surat pindah datang, 4) pelayanan surat pindah keluar, dan 5) pelayanan perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP). Kelima jenis pelayanan administrasi kependudukan tersebut, ditangani oleh dua orang petugas pelayanan yang ditempatkan di meja pelayanan.

Penilaian masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan di Kecamatan Bojongmangu, dapat dilihat pada data indeks kepuasan masyarakat. Berikut merupakan hasil survei kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan pada Kecamatan Bojongmangu tahun 2020.

**Tabel 1. 1**

**Hasil Identifikasi Per Unsur Pelayanan**

**SKM Unit Pelayanan Kecamatan Bojongmangu Tahun 2020**

<b>No.</b>	<b>Unsur SKM</b>	<b>Nilai Total</b>	<b>Nilai Rata-Rata (NRR)</b>	<b>IKM Per Unsur</b>
1	Persyaratan	311	3,110	77,75
2	Sistem, Mekanisme Prosedur	315	3,150	78,50
3	Waktu Penyelesaian	375	3,750	93,75
4	Biaya/tariff	391	3,910	97,75
5	Kompetensi Petugas Pelayanan	302	3,020	75,50
6	Kesesuaian Produk Pelayanan	313	3,130	78,25
7	Perilaku Petugas Pelayanan	327	3,270	81,75
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	290	2,990	74,75
9	Sarana dan Prasarana	301	3,010	75,25
<b>Total Nilai IKM</b>				<b>733,25</b>
<b>Nilai Mutu Pelayanan</b>				<b>81,47</b>

Sumber : Laporan SKM Kecamatan Bojongmangu 2020 (data diolah peneliti 2021).

**Tabel 1. 2**

**Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan, dan**

**Kinerja Unit Pelayanan dalam PERMENPAN Nomor 14 Tahun 2017**

<b>Nilai Persepsi</b>	<b>Nilai Interval (NI)</b>	<b>Nilai Interval Konversi (NIK)</b>	<b>Mutu Pelayanan (x)</b>	<b>Kinerja Unit Pelayanan (y)</b>
1	1,00-2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,60-3,064	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644-3,532	76,61-88,30	B	Cukup
4	3,5324-4,00	88,31-100,00	A	Sangat Baik

Sumber : Data diolah peneliti 2021

Berdasarkan fenomena hasil IKM pada tabel 1.1, ditemukan suatu permasalahan yang terjadi yaitu sarana prasarana, pengelolaan pengaduan dan kompetensi petugas pelayanan Kecamatan Bojongmangu masih kurang memenuhi kepuasan masyarakat. Kecamatan Bojongmangu sebagai penyelenggara pelayanan publik, telah melakukan survei kepuasan masyarakat berdasarkan ketentuan yang diatur pada PERMEN PAN RB Nomor 14 tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei tersebut dilakukan pada masyarakat sebagai penerima pelayanan. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap unit pelayanan Kecamatan Bojongmangu, dilihat dari Nilai Mutu Pelayanan sebesar 81,47, artinya nilai kinerja unit pelayanan Kecamatan Bojongmangu B (Baik). Namun, dari Sembilan unsur yang dinilai oleh masyarakat tersebut, masih terdapat tiga unsur yang masuk ke dalam kelompok paling rendah, yaitu unsur penanganan pengaduan, sarana prasarana, dan kompetensi petugas pelayanan. Nilai ketiga unsur tersebut masuk pada kategori Nilai Interval Konversi (NIK) 65,00-76,60 dengan mutu

pelayanan C dan kinerja unit pelayanan kurang baik menurut PERMEN PAN RB Nomor 14 tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang tersaji dalam tabel 1.2 di atas.

Pelayanan Administrasi Kependudukan merupakan meja pelayanan terdepan di Kecamatan Bojongmangu. Maka dari itu, pelayanan administrasi kependudukan menjadi bidang utama yang dinilai oleh masyarakat karena kebanyakan masyarakat datang untuk melakukan permohonan mengenai administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Sarana dan prasarana pada bidang pelayanan tersebut juga sudah seharusnya memadai mengingat hal itu menjadi pendukung keberhasilan suatu pelayanan. Namun pada kenyataannya, sarana dan prasarana penunjang pelayanan administrasi kependudukan di kecamatan Bojongmangu masih memiliki kekurangan dan perlu ditanggulangi. Berikut data sarana dan prasarana pelayanan administrasi kependudukan di kecamatan Bojongmangu.

**Tabel 1. 3**

**Sarana dan Prasarana Pelayanan Kependudukan Kecamatan Bojongmangu  
Tahun 2020**

No	Uraian	Keterangan
1	Komputer	Ada
2	Kartu Nomor Antrian	Tidak Ada
3	Alat Perekam KTP	Ada
4	Papan Informasi pelayanan	Tidak Ada
5	Mesin Tik	Ada

6	Kotak Saran dan Aspirasi	Tidak Ada
7	Mesin Hitung (mesin antrian)	Tidak Ada
8	Rak kayu	Ada
9	Rak Besi Metal	Ada
10	Filling Besi	Ada
11	Lemari Kaca	Ada
12	Lemari Kayu	Ada
13	Alat Kantor Lainnya (wireless, kain latar)	Ada
14	Meja Kayu (meja pelayanan)	Ada
15	Kursi Rapat	Ada
16	Jam, Kipas Angin, Televisi	Ada
17	Alat Rumah Tangga Lainnya (tempat Koran, tempat sampah)	Ada
18	Bingkai Plastik	Ada
19	Layar (proyektor dan world screen)	Ada

Sumber : Kartu inventaris ruangan kependudukan tahun 2020, pengamatan dan wawancara (data diolah peneliti 2021).

**Tabel 1. 4**

### **Akuntabilitas Keuangan Kecamatan Bojongmangu Tahun 2020**

<b>Program</b>	<b>Kegiatan</b>	<b>Satu-an</b>	<b>Rencana (Target)</b>	<b>Realisasi</b>	<b>%</b>	<b>Ket.</b>
Pelayanan administrasi kependudukan	Penyediaan jasa penunjang penyelenggaraan	Rp.	346.500.000	299.623.080	84.47	Kecamatan Bojongmangu
	Penyediaan bahan penunjang penyelenggaraan	Rp.	160.567.000	153.312.800	95.48	
Peningkatan sarana dan prasarana pelayanan publik	Penyediaan sarana dan prasarana serta pemeliharannya	Rp	115.400.000	95.099.545	45.71	Kecamatan Bojongmangu

Sumber : LKIP Kecamatan Bojongmangu 2020 (data diolah Peneliti 2021).

Tabel 1.3 di atas, jelas menunjukkan bahwa masih ada sarana dan prasarana yang harus di lengkapi oleh Kecamatan Bojongmangu pada bidang pelayanan kependudukan sebagai meja pelayanan utama. Kemudian, tabel 1.4 juga ikut

memperlihatkan bahwa penggunaan dana untuk penyediaan jasa dan bahan penunjang serta peningkatan dan pemeliharaan sarana dan prasarana di kecamatan Bojongmangu tidak dimanfaatkan sesuai target yang telah ditentukan. Sedangkan, sarana dan prasarana pelayanan masih mempunyai kekurangan salah satunya pada bidang pelayanan administrasi kependudukan yang belum melengkapi beberapa perlengkapan fisik yaitu, kartu nomor antrian berikut di dukung dengan tidak tersedianya mesin hitung (mesin antrian). Akibat dari tidak disediakannya kartu nomor antrian, masyarakat berlomba untuk dilayani lebih dulu sehingga terjadi kerumunan di depan meja pelayanan. Selanjutnya, tidak tersedianya papan informasi pelayanan. Artinya, keterbukaan informasi publik di Kecamatan Bojongmangu masih sangat rendah. Hal tersebut berimbas pada ketidakpahaman serta ketertinggalan masyarakat terhadap berita dan informasi terbaru di Kecamatan Bojongmangu termasuk informasi pelayanan kependudukan seperti persyaratan pembuatan KK dan KTP. Khusus untuk informasi mengenai pelayanan administrasi, pada observasi awal tanggal 4 Januari, 2021, Kepala Seksi Kependudukan mengatakan bahwa informasi pelayanan dapat dikonsultasikan melalui *whatsapp*. Berikut daftar nomor yang dapat dihubungi oleh masyarakat untuk pelayanan kependudukan.

**Tabel 1. 5**

**Daftar Nomor *Whatsapp* dan Jenis Pelayanan Langsung Disdukcapil**

**Kabupaten Bekasi**

<b>Pelayanan Urgent dan Mendesak Bisa Menghubungi Melalui <i>Whatsapp</i> Sebagai Berikut</b>	
Pendaftaran Penduduk	<ul style="list-style-type: none"> <li>• KK : 0878 8981 1874</li> <li>• Pindah Datang : 0812 1359 850 / 0852 8389 3030</li> </ul>
Pencatatan Sipil	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Akta Kelahiran dan Kematian : 0813 8191 4314</li> <li>• Akta Perkawinan dan Perceraian: 0812 8434 0734</li> </ul>
PIAK (Pengelolaan Administrasi Kependudukan)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Update Data, NIK, dan Cek Data: 0813 1690 8360</li> </ul>

Sumber : Pamflet pada meja pelayanan (data diolah peneliti 2021).

Pada tabel 1.4 di atas, dapat dilihat kenyataannya bahwa kontak *whatsapp* yang tersedia di meja pelayanan kependudukan ternyata hanya khusus untuk pelayanan yang harus ditangani langsung oleh pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Bekasi yang bersifat *urgent* dan mendesak. Sedangkan untuk informasi pelayanan di Kecamatan Bojongmangu sendiri, pihak bidang administrasi kependudukan dan bidang lainnya yang melayani publik tidak menyediakan kontak *whatsapp* khusus untuk masyarakat. Masyarakat dapat menghubungi Kecamatan hanya melalui salah satu aparatur yang mereka kenal dan mempunyai kontak dengan aparatur tersebut. Maka dari itu, tidak semua masyarakat bisa mendapatkan informasi pelayanan dengan mudah. Terbukti dengan masih adanya masyarakat yang tidak membawa persyaratan lengkap ketika akan mengurus administrasi kependudukan.

Pasal 36 ayat 1 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 menjelaskan bahwa penyelenggara pelayanan publik wajib menyediakan sarana pengaduan serta pelaksana

yang kompeten dalam bidang pengaduan. Sedangkan, Kecamatan Bojongmangu sebagai penyelenggara pelayanan publik tidak menyediakan kotak saran dan aspirasi. Kotak saran dan aspirasi ini seharusnya disediakan sebagai media pengaduan untuk masyarakat dalam menyampaikan keluhan, saran, bahkan aspirasi yang dapat membangun serta meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Bojongmangu. Fenomena tersebut menjadi masalah karena selain tidak membuka partisipasi untuk masyarakat, juga tidak sesuai dengan kebijakan pemerintah tentang penyelenggaraan pelayanan publik yang seharusnya.

Ketidaklengkapan sarana dan prasarana Kecamatan Bojongmangu sebagaimana disebutkan di atas, juga dipaparkan dalam Rencana Strategis (Renstra) Kecamatan Bojongmangu tahun 2017-2022.

**Tabel 1. 6**

**Hasil Analisis Isu Strategis Kecamatan Bojongmangu**

No.	Fungsi SKPD	Isu Strategis
1	Fungsi Penunjang Urusan Pemerintahan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kurangnya kualitas aparatur di tingkat kecamatan baik dari segi kompetensi sebagai penyelenggara layanan maupun sebagai pendamping pelaksanaan pemerintahan dan pembangunan di tingkat desa.</li> <li>• Belum optimalnya Penyelenggaraan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sarana dan prasarana yang belum memadai.</li> <li>• Permasalahan kewilayahan di tingkat Kecamatan.</li> </ul>
--	--	--

Sumber : Renstra Bojongmangu 2017-2022 (data diolah peneliti 2021)

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa evaluasi kinerja pelayanan Kecamatan Bojongmangu lima tahun yang lalu (2011-2016) mencermati tantangan dan peluang pelayanan, sesuai dengan tugas pokok dan fungsi Kecamatan Bojongmangu, maka beberapa permasalahan berdasarkan tugas dan pelayanan yang berkembang dan harus dihadapi Kecamatan Bojongmangu lima tahun mendatang (2017-2022), terhitung dua tahun lagi dari 2020-2022 salah satu yang sesuai dengan penjelasan sebelumnya di atas yaitu belum memiliki sarana dan prasarana yang memadai. Kekurangan tersebut salah satunya ada pada bidang pelayanan kependudukan. Selain itu, kompetensi petugas pelayanan juga turut menjadi masalah. Di bidang pelayanan administrasi kependudukan sendiri, kompetensi petugas pelayanan memang masih belum optimal jika dilihat dari kedisiplinan. Fenomena kurangnya kedisiplinan petugas pelayanan ini juga diakui oleh aparatur pengadministrasi bidang pelayanan kependudukan dalam wawancara singkat dengan penulis pada hari Senin, 4 Januari 2021. Masalah-masalah yang terjadi dalam bidang pelayanan administrasi ini, semakin nyata dan diperkuat dengan pernyataan salah satu hasil identifikasi isu strategis bahwa penyelenggaraan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) belum optimal. Isu-isu strategis yang tertuang dalam rencana Strategis Kecamatan Bojongmangu tersebut, sampai saat ini ternyata masih ada yang belum mencapai perbaikan.

Dalam bidang teknologi informasi, Kecamatan Bojongmangu juga terlihat masih belum terlalu memnafaatkannya secara maksimal. Seperti halnya dijelaskan oleh aparatur Pengadministrasi Kependudukan dari bidang pelayanan Kependudukan bahwa program pelayanan kependudukan baru menggunakan aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) saja. Sedangkan ketersediaan *website* kecamatan sebagai kanal informasi, belum dimanfaatkan sama sekali terlihat dengan belum tersedianya informasi apapun di dalamnya termasuk kosongnya menu informasi pelayanan KTP dan KK ([bojongmangu.bekasikab.go.id](http://bojongmangu.bekasikab.go.id)). Selain itu, aplikasi LAPOR! (Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat) yang terhubung dengan Humas Kabupaten Bekasi sebagai admin pusat, juga belum dimanfaatkan bahkan belum disosialisasikan kepada masyarakat sebagaimana diakui oleh Kepala Seksi Kependudukan Kecamatan Bojongmangu pada proses wawancara bersama penulis. Belum disosialisasikannya aplikasi LAPOR!, terlihat dengan kosongnya pengikut sehingga belum ada laporan apapun yang masuk pada media pengaduan tersebut. (<https://www.lapor.go.id/instansi/kecamatan-bojongmangu>). Padahal, sudah seharusnya bagi Kecamatan Bojongmangu ikut memanfaatkan pesatnya perkembangan teknologi informasi sekarang ini agar penyelenggaraan pelayanan publik lebih efektif dan efisien serta memudahkan masyarakat dalam mengakses pelayanan.

Kemudian, berdasarkan hasil observasi awal melalui wawancara dengan masyarakat yang sudah melakukan pelayanan di Kecamatan Bojongmangu pada 4

Januari 2021, beberapa keluhan masyarakat mengenai performa pelayanan di Kecamatan Bojongmangu ialah kedisiplinan petugas pelayanan. Sering kali petugas pelayanan hadir lebih lambat dari waktu pelayanan yang telah ditentukan. Selain itu, masih terdapat perbedaan antara pemohon satu dengan yang lainnya dalam proses pelayanan. Bahkan dalam hal ini salah satu petugas pelayanan juga ikut mengakui dan merasa malu terhadap tindakan tersebut. Keluhan-keluhan di atas terfokus pada pelayanan kependudukan yang mempengaruhi kualitas dari pelayanan tersebut sebagai meja pelayanan utama di Kecamatan Bojongmangu.

Berdasarkan fenomena-fenomena tersebut di atas, maka dari itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul “**KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KECAMATAN BOJONGMANGU KABUPATEN BEKASI TAHUN 2020**”.

## **B. Identifikasi masalah**

1. Belum optimalnya kompetensi petugas pelayanan Kecamatan Bojongmangu terlihat dari aspek kedisiplinan yang masih kurang.
2. Keterbukaan informasi publik terlihat buruk akibat tidak tersedianya papan informasi pelayanan serta kosongnya informasi pelayanan kependudukan di *website* kecamatan Bojongmangu.
3. Kecamatan Bojongmangu tidak membuka peluang untuk masyarakat ikut berpartisipasi dengan tidak disediakan sarana pengaduan sekurang-

kurangnya kotak saran. Bahkan aplikasi LAPOR! (Layanan Aspirasi Pengaduan Online rakyat) juga belum disosialisasikan.

### **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Bojongmangu Kabupaten Bekasi tahun 2020?
2. Bagaimana transparansi pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Bojongmangu Kabupaten Bekasi tahun 2020?
3. Bagaimana akuntabilitas pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Bojongmangu Kabupaten Bekasi tahun 2020?
4. Bagaimana kondisional pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Bojongmangu Kabupaten Bekasi tahun 2020?
5. Bagaimana partisipatif pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Bojongmangu Kabupaten Bekasi tahun 2020?
6. Bagaimana kesamaan hak pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Bojongmangu Kabupaten Bekasi tahun 2020?
7. Bagaimana keseimbangan hak dan kewajiban pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Bojongmangu Kabupaten Bekasi tahun 2020?

### **D. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, adapun tujuan dari penelitian ini yaitu :

1. Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Bojongmangu Kabupaten Bekasi tahun 2020.
2. Untuk mengetahui bagaimana transparansi pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Bojongmangu Kabupaten Bekasi tahun 2020.
3. Untuk mengetahui bagaimana akuntabilitas pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Bojongmangu Kabupaten Bekasi tahun 2020.
4. Untuk mengetahui bagaimana kondisional pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Bojongmangu Kabupaten Bekasi tahun 2020.
5. Untuk mengetahui bagaimana partisipatif pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Bojongmangu Kabupaten Bekasi tahun 2020.
6. Untuk mengetahui bagaimana kesamaan hak pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Bojongmangu Kabupaten Bekasi tahun 2020.
7. Untuk mengetahui bagaimana keseimbangan hak dan kewajiban pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Bojongmangu Kabupaten Bekasi tahun 2020.

#### **E. Manfaat Hasil Penelitian**

##### **a. Manfaat Teoritis**

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pengembangan teori dan analisisnya.
2. Penelitian ini diharapkan bermanfaat untuk dijadikan bahan referensi bagi semua orang terutama bagi peneliti serta mengetahui dan memahami

secara fakta dari kualitas pelayanan pada bidang administrasi kependudukan di kecamatan.

b. Manfaat Praktis

1. Penelitian ini dilakukan untuk menambah wawasan serta ilmu pengetahuan terkait pelayanan administrasi kependudukan serta untuk penyusunan skripsi sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung.
2. Penulisan hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, membantu memecahkan masalah, dan memberikan bahan masukan yang positif terkait masalah yang terjadi mengenai pelayanan administrasi kependudukan di kecamatan, serta dapat berguna untuk tolak ukur dalam pemberian pelayanan yang berkualitas.
3. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran dan informasi yang baik bagi masyarakat, agar masyarakat dapat memahami bagaimana kebijakan yang telah dibuat dan dikeluarkan oleh pemerintah.

**F. Kerangka Pemikiran**

Negara memiliki kewajiban untuk melayani seluruh warga negara dan juga penduduknya untuk memenuhi kebutuhan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2009 mengenai Pelayanan Publik. Kecamatan merupakan penyelenggara pelayanan publik tingkat daerah yang menyelenggarakan pelayanan

publik secara operasional. Pelayanan publik sendiri merupakan serangkaian kegiatan yang dilakukan untuk melayani masyarakat dalam rangka memberikan kesejahteraan dalam pemenuhan kebutuhannya. Salah satu bentuk pelayanan di Kecamatan yaitu administrasi kependudukan.

Peraturan Daerah kabupaten Bekasi Nomor 9 tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Kependudukan, mendefinisikan bahwa :

Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lainnya.

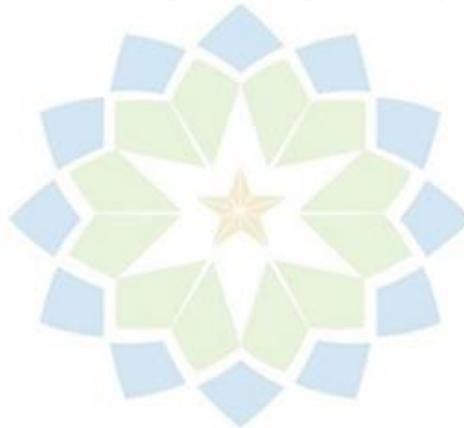
Sebagai bagian dari pelayanan publik, administrasi kependudukan juga diukur dengan ukuran kualitas pelayanan publik. Kualitas pelayanan menurut Sampara (dalam Hardiansyah, 2018: 49) merupakan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sesuai dengan aturan yang telah dibakukan dalam standar pelayanan sebagai pedoman pemberian pelayanan.

Pelayanan publik yang baik dipandang sebagai pelayanan publik yang berkualitas. Kualitas pelayanan publik ini ditentukan oleh masyarakat sebagai penerima layanan melalui aspek-aspek tertentu seperti prosedur pelayanan, perilaku petugas pelayanan, sarana dan prasarana penunjang pelayanan. namun pada kenyataannya, kualitas pelayanan yang diterima masyarakat tersebut belum tentu

optimal seperti halnya pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Bojongmangu Kabupaten Bekasi.

Untuk mengukur kualitas pelayanan administrasi kependudukan, penelitian ini mengacu pada teori kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Sinambela (2011: 6) bahwa secara teoritis, pada dasarnya tujuan pelayanan publik adalah memuaskan masyarakat dengan menuntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari:

1. Transparansi
2. Akuntabilitas
3. Kondisional
4. Partisipatif
5. Kesamaan Hak
6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban



Jadi, dari ke enam dimensi tersebut di atas peneliti dapat mengukur bagaimana suatu kualitas pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat dalam bidang pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Bojongmangu Kabupaten Bekasi. Jika ke enam dimensi ini dapat diterapkan pada instansi terkait, diharapkan dapat menghasilkan *output* (kepuasan) bagi masyarakat Kecamatan Bojongmangu sebagai pelanggan.

Berikut untuk lebih jelasnya terdapat skema kerangka pemikiran yang menjadi landasan pemikiran dalam penelitian ini.

**Gambar 1.1**

**Skema Kerangka Pemikiran**

