



Pelayanan Publik Dalam Perspektif New Public Service Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru

Adelia Puji Gusti

Mahasiswa Ilmu Administrasi Publik FISIP Universitas Riau

Email: pujiadelia@gmail.com

Hasim As'ari

Dosen Ilmu Administrasi Publik FISIP Universitas Riau

Kampus Bina Widya KM. 12,5, Simpang Baru, Kec, Tampan, Kota Pekanbaru, Riau

Email : hasimasari@lecturer.unri.ac.id

Abstrak

Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil merupakan instansi yang berhubungan langsung dengan masyarakat yang bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat. Akuntabilitas pelayanan publik yang dilakukan oleh Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru belum optimal terutama pada ketepatan waktu, sarana dan prasarana, dan kemampuan sumber dayamanusia. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Pelayanan Publik Dalam Perspektif New Public Service pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif, data-data yang diperlukan baik data primer maupun data sekunder yang diperoleh melalui observasi, wawancara dan dokumentasi kemudian di analisis berdasarkan masalah penelitian dengan menggunakan teknik analisis data model interaktif miles dan Huberman. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa Pelayanan Publik Dalam Perspektif New Public Service pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru sudah dilaksanakan dengan baik. Hal ini didukung oleh komitmen yang mengutamakan kepentingan masyarakat, pegawai yang memberikan pelayanan dengan ramah serta ada adanya zona integrasi. Fasilitas serta sarana dan prasarana juga sudah memadai. Dalam memberikan pelayanan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil memberikan prioritas pada penyandang Disabilitas, wanita hamil maupun orang tua. Adanya kerjasama dengan beberapa pihak dan keterlibatan masyarakat dalam menyusun standar pelayanan sehingga pelayanan yang diberikan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil menjadi meningkat. Adapun faktor internal yang menjadi penghambat diantaranya adalah dari sumberdaya manusia yang ada yaitu disiplin pegawai dan sarana dan prasarana. Dari faktor eksternal yang dapat menghambat proses pelaksanaan pemberian pelayanan adalah jaringan internet dan kurangnya kesadaran masyarakat.

Kata Kunci : Pelayanan Publik, New Public Service

Abstract

The Department of Population and Civil Registration is an agency that deals directly with the community whose job is to provide services to the community. The accountability of public services carried out by the Population and Civil Registry of the City of Pekanbaru has not been optimal, especially in terms of timeliness, facilities and infrastructure, and human resource capabilities. The purpose of this study was to find out public services in the New Public Service Perspective at the Department of Population and Civil Registration of the City of Pekanbaru. This research uses a type of qualitative research, the data needed both primary data and secondary data obtained through observation, interviews and documentation are then analyzed based on research problems using the data analysis technique of Miles and Huberman's interactive model. The results of the study show that public services in the New Public Service Perspective at the Pekanbaru City Population and Civil Registration Office have been implemented properly. This is supported by a commitment to prioritize the interests of the community, employees who provide friendly service and an integration zone. Facilities and infrastructure are also adequate. In providing services, the Population and Civil Registration Service gives priority to persons with disabilities, pregnant women and the elderly. There is collaboration with several parties and community involvement in compiling service standards so

Received Januari 23, 2025; Revised Februari 25, 2025; Accepted Maret 26, 2025

** Korespondensi author, e-mail: pujiadelia@gmail.com*

that the services provided by the Population and Civil Registration Service increase. The internal factors that become obstacles include the existing human resources, namely employee discipline and facilities and infrastructure. External factors that can hinder the process of implementing service delivery are the internet network and lack of public awareness.

Keywords : Public Service, New Public Service

1. PENDAHULUAN

Pelayanan Publik menurut Undang-undang nomor 25 Tahun 2009 dijelaskan dalam pembukaan Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 mengamanatkan bahwa tujuan didirikan Negara Republik Indonesia, antara lain adalah untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Amanat tersebut mengandung makna Negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga Negara melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiapwarga Negara atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif.

Demi terwujudnya pelayanan publik yang prima, pasal 4 undang-undang nomor 25 tahun 2009 menjelaskan bahwa terdapat beberapa point asas pelayanan publik yang dipenuhi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, diantaranya: 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, dan kecepatan, kemudahan, serta keterjangkauan.

Pelayanan umum sebaiknya dilaksanakan dalam suatu rangkaian dan kegiatan yang bersifat: cepat, tepat, terbuka, lengkap, wajar, dan terjangkau. Tugas utama pemerintah terhadap rakyatnya adalah memberikan pelayanan yang baik dalam rangka memenuhi kebutuhan yang diinginkan oleh masyarakat. Peranan pemerintah memang mengalami perubahan sesuai dengan tuntutan dan dinamika masyarakat yang berkembang. Perubahan apapun yang terjadi terhadap peranan pemerintah pada dasarnya tidak berubah sesuai dengan fungsi pemerintah sebagai pelayan publik atau masyarakat.

Setiap pencatatan sipil merupakan salah satu bagian dari sistem menyeluruh dalam sebuah Negara. Sistem pencatatan sipil didalam sebuah Negara memiliki tujuan utama untuk menghasilkan dokumen-dokumen hukum yang diminta oleh hukum yang berlaku di Negara tersebut. Hal ini bukan sistem pada satu waktu tertentu saja, melainkan lebih merupakan upaya mencatat peristiwa hayati untuk menjaga kelanggengan universalnya. Sehingga tidak seperti sensus dan survey misalnya yang berlaku secara berkala dan spontanitas.

Salah satu dimana kerja perangkat daerah yang bertugas mengurus masalah kependudukan adalah Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil. Dinaskependudukan

dan catatan sipil merupakan instansi yang berhubungan langsung dengan masyarakat yang bertugas memberikan pelayanan seperti pelayanan pendaftaran penduduk dan pelayanan pencatatan sipil berupa pencatatan kelahiran, kematian, perkahwinan, penceraian, pengesahan anak dan pengakuan anak. Catatan sipil merupakan catatan yang berkaitan dengan kedudukan hukum seseorang untuk dapat dijadikan dasar hukum seseorang maka data atau catatan peristiwa penting seseorang seperti perkahwinan, penceraian, kelahiran, kematian, pengakuan anak dan pengesahan anak perlu didaftarkan pada dinas kependudukan dan catatan sipil. Hal ini dikarenakan Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil merupakan suatu lembaga resmi pemerintah yang bertugas memberikan pelayanan pada bidang-bidang tersebut diatas mulai dari mencatat, mendaftarkan serta membukukan selengkap mungkin mengenai peristiwa penting mengenai status seseorang.

Pelayanan publik yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru tidak hanya kepada masyarakat biasa, tetapi juga memberikan pelayanan kepada penyandang disabilitas. Hal tersebut juga tertuang dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 pasal 1 ayat 13 bahwa Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru melakukan pelayanan sistem jemput bola PEDULI MANTAN (Perekaman Disabilitas untuk Lengkapi Identitas Masyarakat Rentan Administrasi Kependudukan) pada akhir pekan bertempat di SLB Negeri Pembina Pekanbaru. Kegiatan tersebut terlaksana atas kerjasama kedua instansi, dimana pihak sekolah mengajukan berkas permohonan melalui seksi pendataan penduduk Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk (Dafduk). Program PEDULI MANTAN mempermudah administrasi kependudukan bagi penyandang disabilitas yang tidak bisa datang langsung ke Disdukcapil untuk melakukan pengurusan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil, kegiatan ini dilaksanakan setiap akhir pekan. Dalam kegiatan tersebut para siswa terlihat sangat antusias mengikuti perekaman untuk mendapatkan Kartu Identitas Anak (KIA), dan KTP-el, satu demi satu tahapan dilewati seperti fingerprint, iris mata, dan pengambilan foto. Walaupun dalam proses tersebut petugas sedikit kewalahan dalam mengarahkannya. Sabtu(27/3/2021).

bawa penyandang disabilitas terbanyak jumlahnya adalah tuna daksa dan yang terendah adalah autis. Namun Disdukcapil Kota Pekanbaru tidak memiliki data masyarakat yang terjadi di lapangan bahwa penyandang disabilitas hanya akandilayani dihari libur dan itu dilakukan setiap hari sabtu bahkan dalam satu hari tersebut hanya dapat melayani 2 hingga 3 orang penyandang disabilitas. Dimana seharusnya penyandang disabilitas lebih diprioritaskan jam pelayanannya dari pada masyarakat umum. Keterbatasan waktu pelayanan ini

menyebabkan masih banyak penyandang disabilitas yang belum mendapatkan pelayanan.

Jumlah penerbitan dokumen kependudukan pada Tahun 2021 yang telah dilakukan oleh Disdukcapil Kota Pekanbaru sebanyak 96 orang. Namun penerbitan ini tidak merata di setiap kecamatan, dimana jumlah yang terbanyak terdapat di Kecamatan Tenayan Raya yang berjumlah 61 orang, sedangkan pada kecamatan lain berkisar antara 1-4 orang.

Hal lain yang menjadi permasalahan yaitu dalam penyelesaian administrasi masih terdapat kesalahan dan terjadi keterlambatan dikarenakan adanya data masyarakat yang *double* ketika diinput dan belum memperbarui kelengkapan administrasi lainnya. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya data yang direvisi.

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan tersebut, menunjukkan bahwa pelayanan publik yang dilakukan oleh Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru belum optimal terutama pada ketepatan waktu, sarana dan prasarana, dan kemampuan sumber daya manusia. Untuk itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **Pelayanan Publik Dalam Perspektif New Publik Servis Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru”**

2. METODE

Jenis penelitian yang digunakan oleh penulisdalam penelitian Pelayanan Publik Dalam Perspektif *New Publik Servis* pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru adalah deskriptif kualitatif, menurut Bungin (2008) penulis dalam melakukan penelitian kualitatif harus mencatat secara teliti segala fenomena yang dilihat dan didengar serta dibaca (via wawancara atau bukan, catatan lapangan, foto, video, dokumen pribadi atau memo, dokumen resmi atau bukan, dan lain-lain), dan peneliti harus membandingkan, mengkombinasikan, mengabstraksikan, dan menarik kesimpulan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Pelayanan Publik dalam Perspektif *New Publik Servis* pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.

- Melayani warga Negara, bukan *customer* (*Serve citizen, not customer*)

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru melayani dan menjalankan tugasnya sesuai dengan apa yang telat diamanahkan dan di tugaskan, sesuai dengan Undang-undang nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, serta tidak melakukan tindakan diluar kewenangannya. Tidak hanya memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat tetapi juga menyediakan sarana prasarana dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai.

- Mengutamakan kepentingan publik (*Seeks the public interest*)

Disdukcapil dalam memberikan pelayanan, Disdukcapil sudah memberikan pelayanan yang terbaik, diantaranya menempatkan petugas

yang ramah dan sopan, serta memberikan kenyamanan pada masyarakat dengan menyediakan fasilitas-fasilitas yang diperlukan masyarakat.

- c. Kewarganegaraan lebih berharga dari pada kewirausahaan (*Value citizenship over entrepreneurship*)

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, Disdukcapil memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat, artinya Disdukcapil mengutamakan kepentingan masyarakat di atas segalanya, di antaranya dengan melakukan strategi dalam meningkatkan kualitas pelayanan terutama dalam memberdayakan pegawai agar mampu berkomitmen terhadap organisasi. Beberapa cara yang dilakukan oleh Disdukcapil antara lain menyediakan sarana pengaduan dan menciptakan zona integritas, hal ini bertujuan untuk menghindari tindakan kecurangan yang dilakukan pegawai, salah satunya ada adanya pungutan liar.

- d. Berfikir strategis, bertindak demokratis (*think strategically, act democratically*)

Dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat, Disdukcapil tidak bekerja sendiri, artinya Disdukcapil melakukan kerja sama kepada beberapa pihak yang masih ada hubungannya dengan pelayanan Disdukcapil, hal ini untuk memudahkan masyarakat dalam pengurusan dokumen-dokumen. Beberapa kerjasama yang dilakukan oleh Disdukcapil diantaranya adalah adanya kerjasama dengan pihak rumah sakit.

- e. Tahu kalau akuntabilitas bukan hal sederhana (*Recognize that accountability is not simple*)

Disdukcapil telah berupaya memberikan pelayanan yang terbaik, namun beberapa hambatan yang terjadi memberi pandangan bahwa pelayanan yang diberikan terkesan susah. Hal ini menunjukkan bahwa masih kurangnya kesadaran masyarakat dan pengetahuan masyarakat.

- f. Melayani ketimbang mengarahkan (*Serve rather than steer*)

Disdukcapil memberikan hak yang sama yaitu dalam menerbitkan dokumen, namun untuk fasilitas pelayanan, Disdukcapil memberikan pelayanan khusus pada penyandang disabilitas kemudian pada orang yang memiliki keterbatasan.

- g. Menghargai manusia, bukan sekedar produktivitas (*alue people, not just productivity*)

Dalam menetapkan standar pelayanan, keterlibatan masyarakat sangat diperlukan, karena dari informasi yang disampaikan oleh masyarakat, Disdukcapil dapat memutuskan bagaimana seharusnya pelayanan yang akan diberikan.

2. Kendala yang dihadapi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dalam Memberikan Pelayanan Publik dalam Perspektif New Public Servis

a. Faktor Internal

Bahwa hambatan yang berasal dari faktor internal diantaranya pada sumberdaya manusia dan sumber daya lainnya seperti peralatan sarana dan prasarana

b. Faktor Eksternal

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, Disdukcapil memiliki hambatan dari segi eksternal, diantaranya adalah faktor jaringan internet, seperti diketahui bahwa sebagian besar Disdukcapil melakukan pelayanan melalui online, pelayanan seperti ini sangat tergantung pada koneksi jaringan internet, tidak selamanya jaringan internet lancar, ini merupakan hambatan terbesar Disdukcapil dalam memberikan pelayanan melalui on line.

4. KESIMPULAN

Pelayanan publik dalam perspektif *new public service* pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru sudah dilaksanakan dengan baik. Hal ini didukung oleh komitmen yang mengutamakan kepentingan masyarakat, pegawai yang memberikan pelayanan dengan ramah serta ada adanya zona integrasi. Fasilitas serta sarana dan prasarana juga sudah memadai. Dalam memberikan pelayanan Disdukcapil memberikan prioritas pada penyandang Disabilitas, wanita hamil maupun orang tua. Adanya kerjasama dengan beberapa pihak dan keterlibatan masyarakat dalam menyusun standar pelayanan sehingga pelayanan yang diberikan Disdukcapil menjadi meningkat.

5. DAFTAR PUSTAKA

Agus Dwiyanto, 2006, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Public*. Yogyakarta: UGM Press.

Barata, Atep. 2004. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : Elex Media. Komputindo

Creswell, J.W. 2013. *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, Dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.

Creswell, J. W. 2016. *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, Dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.

Denhard, Janet V. & Robert B. Denhard, 2003. *The New Public Service : Serving not Steering*. New York : M.E. Sharpe Inc

Mahmudi, 2019. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN

Munzir Muin, Andi 2016, *Analisis Akuntabilitas Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Luwu*

Nurlaela, Ely 2018 *Makalah Paradigma New Public Service*. Jakarta

Purwanto, Agus. *Pelayanan Publik Partisipatif “Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. (Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 2005) hlm. 187

Sumarni, Nurni 2019, *Pelaksanaan Akuntabilitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Dinoyo*, Kota Malang.

Jurnal :

Ichha Musdalifah (2020) Optimalisasi pelayanan e-ktp dalam persektif new Public service (NPS) di kota tarakan (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tarakan) *Skripsi* Universitas Muhammadiyah Malang

Hendry Ch Soselisa dan Diana Puturuhi (2021) Penerapan Prinsip New Publik Service dalam Pelayanan STNK pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Wilayah. *Public Policy*, Vol. 2, No. 2, September 2021

Ayu Triningsih (2018) Implementasi pelayanan publik dalam Penerbitan administrasi kependudukan di Kabupaten blitar (Studi pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Blitar) *Skripsi* Universitas Muhammadiyah Malang

Egi Muhamad Ramadan (2019) Akuntabilitas Pelayanan Publik Pada Samsat Kabupaten Sumedang (Studi Kasus: Pelayanan Pajak Kendaraan Pribadi Roda Empat) . *Skripsi* FISIP UNPAS.

Andi Atmi Nurul Suci (2015) Akuntabilitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Prosedur Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan Di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Dan Penanaman Modal Kabupaten Pinrang. *Skripsi*. Universitas Islam Malang.