

ABSTRAK

Desi Nursari, 2021: Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Bojongmangu Kabupaten Bekasi Tahun 2020.

Pelayanan administrasi kependudukan menurut Peraturan Daerah Kabupaten Bekasi Nomor 9 Tahun 2016 merupakan serangkaian aktivitas penertiban dalam penerbitan dokumen kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, dan pendayagunaan hasilnya. Sebagai suatu kegiatan yang melibatkan masyarakat, pelayanan administrasi Kependudukan memiliki ukuran kualitas yang ditentukan oleh kepuasan masyarakat. Pelayanan yang berkualitas artinya pelayanan yang mendahulukan kepentingan publik, memudahkan urusan publik dan memberikan kepuasan pada publik. Namun pada realitasnya, suatu pelayanan tersebut belum tentu optimal seperti halnya pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Bojongmangu pada tahun 2020 yang masih memiliki nilai rendah dalam beberapa unsur penilaian kepuasan masyarakat berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat tahun 2020, seperti unsur sarana prasarana, unsur penanganan pengaduan dan unsur kompetensi petugas. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Bojongmangu kabupaten Bekasi tahun 2020 melalui asas transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, dan keseimbangan hak dan kewajiban.

Metode penelitian yang digunakan ialah pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif, menggunakan wawancara, dokumentasi, studi pustaka, serta triangulasi sebagai teknik pengumpulan data. Sumber data yang digunakan ialah primer dan sekunder. Teknik analisis data melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan menurut Miles dan Huberman.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa asas transparansi belum berjalan dengan baik dikarenakan informasi dan media informasi serta akses pelayanan yang belum memadai. Asas akuntabilitas telah berjalan dengan baik dengan adanya pertanggungjawaban antara pemberi ke penerima pelayanan dan dari kasi ke pengawas internal. Asas kondisional telah berjalan dengan baik dengan pemberi dan penerima pelayanan dapat menyesuaikan kondisi yang tidak merugikan keduanya. Asas partisipatif belum dijalankan, karena penyelenggara bahkan belum menyediakan media pengaduan. Asas kesamaan hak belum cukup baik, karena sikap diskriminasi masih kerap terjadi. Asas keseimbangan dan kewajiban pun belum diterapkan dengan baik, karena adanya ketidakadilan dalam waktu pelayanan dimana petugas pelayanan masih sering telat sehingga masyarakat menunggu lebih dari waktu yang ditetapkan.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan, Administrasi Kependudukan.

ABSTRACT

Desi Nursari, 2021: *Quality of Population Administration Services in Bojongmangu District, Bekasi Regency in 2020.*

Population administration services according to the Bekasi Regency Regulation Number 9 of 2016 are a controlling activity in the issuance of population documents through population registration, civil registration, and the utilization of the results. As an activity that involves the community, Population administration services have a quality measure that is determined by community satisfaction. Quality service means service that puts the public interest first, facilitates public affairs and provides satisfaction to the public. But in reality, a service is not optimal, as is the case with population administration services in Bojongmangu District in 2020 which still have value in some ways in terms of community satisfaction from the results of the 2020 community satisfaction survey, such as no infrastructure, no complaint handling and incompetence of officers. . The purpose of this study was to determine the quality of population administration services in Bojongmangu District, Bekasi Regency in 2020 through transparency, accountability, conditional, participatory, equal rights, and a balance of rights and obligations.

The research method used is a qualitative approach with descriptive research, using interviews, documentation, literature studies, and triangulation as data collection. Sources of data used are primary and secondary. Data analysis techniques through data reduction, data presentation, and drawing conclusions according to Miles and Huberman.

The results of the study indicate that such transparency has not worked well because of insufficient information and information media and access to services. As accountability, it has been going well with accountability between the service provider to the service recipient and from the cation to the internal supervisor. The conditional principle has gone well with the service provider and recipient being able to adjust conditions that are not detrimental to both. The participatory principle has not been implemented, because the organizers have not even provided a complaint media. As equality of rights is not good enough, because discrimination still often occurs. Such as balance and obligations that have not been implemented properly, because of injustice in the service where the service is always late so that people wait more than what is stipulated.

Keywords: Public Service, Service Quality, Population Administration.