



Reformasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam Perspektif *New Public Service*: Studi Kasus Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK)

Rezlan Izhar Taftahzani¹, Faiz Akmal Rafif², Fabian Nathaniel Putra Adya³,
Zidni Alfiyan Rosadi⁴, Jerry Indrawan⁵

^{1,2,3,4,5}Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta

Abstract

Received: 05 September 2025
Revised: 17 September 2025
Accepted: 28 September 2025

Pelayanan publik di sektor administrasi kependudukan dan catatan sipil (Dukcapil) Indonesia selama ini dikenal rumit, lamban, dan rawan pungutan liar, sehingga menimbulkan ketidakpuasan masyarakat. Reformasi Dukcapil menjadi kebutuhan mendesak untuk meningkatkan kualitas layanan dan memperkuat legitimasi pemerintah. Penelitian ini bertujuan menganalisis implementasi paradigma New Public Service (NPS) dalam reformasi Dukcapil, dengan fokus pada penerjemahan prinsip-prinsip NPS dalam kebijakan, faktor penentu keberhasilan, serta rekomendasi penguatan pelayanan. Metode penelitian menggunakan studi literatur dan analisis kebijakan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa reformasi pelayanan publik di sektor administrasi kependudukan, seperti Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK), layanan jemput bola, dan digitalisasi e-KTP, mencerminkan penerapan prinsip New Public Service (NPS) yang menekankan partisipasi, transparansi, dan fokus pada kepentingan publik. Meskipun reformasi ini meningkatkan efisiensi dan legitimasi pemerintah, faktanya penerapan ini masih menghadapi masalah seperti resistensi birokrasi dan keterbatasan infrastruktur. Konsistensi penerapan ini bergantung pada kuatnya suatu kepemimpinan, dukungan politik, dan perubahan budaya birokrasi yang mendukung prinsip demokrasi.

Keywords: *Pelayanan publik, SIAK, NPS.*

(*) Corresponding Author: izharezlan@gmail.com

How to Cite: Taftahzani, R., Rafif, F., Adya, F. N., Rosadi, Z., & Indrawan, J. (2025). Reforming the Population and Civil Registration Office in the Perspective of New Public Service: A Case Study of the Civil Registration Information System (SIAK). *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 11(10.C), 65-74. Retrieved from <https://jurnal.peneliti.net/index.php/JIWP/article/view/11725>.

PENDAHULUAN

Salah satu komponen penting dari tata kelola pemerintahan yang baik adalah pelayanan publik, yang berfungsi sebagai indikator tingkat birokrasi suatu negara. Di Indonesia, tantangan dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas masih menjadi persoalan yang kompleks, terutama di sektor administrasi kependudukan dan catatan sipil. Secara historis, pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Dukcapil) kerap diidentikkan dengan proses yang berbelit, tidak efisien, dan cenderung membebankan masyarakat dengan berbagai prosedur yang rumit serta rentan terhadap praktik pungutan liar. Kondisi ini bertentangan dengan esensi pelayanan publik sebagai wujud tanggung jawab negara dalam memenuhi kebutuhan dasar masyarakat dalam urusan identitas kependudukan. Paradigma pelayanan publik di Indonesia telah mengalami perubahan besar dalam beberapa dekade terakhir.. Setelah melalui fase birokrasi

tradisional yang sangat hierarkis dan kaku, kemudian mengadopsi *New Public Management* (NPM) yang menekankan efisiensi dengan pendekatan bisnis, kini terjadi pergeseran menuju paradigma *New Public Service* (NPS) yang digagas oleh Denhardt dan Denhardt. Paradigma NPS mengutamakan prinsip demokrasi, menekankan pentingnya pelayanan publik yang berfokus pada kepentingan masyarakat, dan mendorong warga untuk berpartisipasi aktif dalam penyelenggaraan pelayanan publik (Surtyani et al., 2023). Berbeda dengan NPM yang lebih berfokus pada efisiensi dan mekanisme pasar, NPS mengembalikan hakikat birokrasi pada fungsi dasarnya sebagai pelayan publik yang mengutamakan kepentingan kolektif masyarakat.

NPS percaya bahwa setiap warga negara memiliki legitimasi dan kemampuan untuk berpartisipasi dalam sistem pemerintahan demokratis.. Warga negara memiliki banyak peran sebagai pemilik pemerintah dan pemerintahan dengan menunjukkan keaktifan dalam bermasyarakat, menunjukkan nilai-nilai, kepercayaan, dan rasa peduli terhadap orang lain, serta berpartisipasi dalam meraih cita-cita bersama demi kepentingan negara (Maypiyani et al., 2024). Prinsip utama dari *New Public Service* menekankan bahwa administrasi publik memiliki peran sentral dalam melayani warga negara, yakni dengan memfasilitasi berbagai kebutuhan mereka agar mampu mengartikulasikan, mengekspresikan, serta memenuhi berbagai kepentingan masing-masing individu secara efektif dan bermartabat (Nurdin dalam Maypiyani et al., 2024).

Denhardt dan Denhardt dalam karya tulisnya (2000) menyebutkan bahwa ada tujuh prinsip *New Public Service*, antara lain:

1) *Serve, rather than steer*

Pemerintah tidak lagi memiliki peran yang hanya mengarahkan tindakan masyarakat, melainkan pemerintah berperan membantu masyarakat untuk mencapai tujuan bersama. Pemerintah bertindak bersama dengan kelompok dan organisasi swasta dan nirlaba untuk mencari solusi atas masalah yang dihadapi masyarakat. Pada proses ini, pemerintah tidak hanya menjadi pemberi layanan semata, melainkan menjadi pengatur agenda yang memfasilitasi, menegosiasikan, atau menjadi perantara solusi bagi untuk memecahkan masalah masyarakat.

2) *The public interest is the aim, not the by-product*

Selain bertindak sebagai fasilitator, pemerintah juga memikul tanggung jawab moral untuk memastikan bahwa keputusan yang dibuat melalui proses partisipatif berdasarkan prinsip keadilan, kejujuran, dan integritas. Pemerintah tidak hanya berfungsi untuk memfasilitasi terciptanya solusi atas berbagai permasalahan publik, tetapi memiliki tanggung jawab atas perannya untuk memastikan bahwa baik substansi maupun proses penyusunan solusi tersebut benar-benar menguntungkan masyarakat. Dengan kata lain, tanggung jawab pemerintah adalah untuk menjamin bahwa kepentingan publik selalu menjadi hal yang diprioritaskan, serta bahwa baik hasil akhir maupun mekanisme pengembangan solusi terhadap persoalan publik senantiasa konsisten dengan prinsip-prinsip demokratis seperti kesetaraan, kejujuran, dan keadilan (Ingraham dan Ban; Ingraham dan Rosenbloom dalam Denhardt dan Denhardt, 2000).

3) *Think strategically, act democratically*

Pemerintah, dalam merumuskan program dan kebijakannya, harus melibatkan masyarakat secara demokratis. Program kebijakan dirumuskan untuk

memenuhi kepentingan publik yang diharapkan dan dapat dilaksanakan secara efisien serta dipertanggungjawabkan oleh pemerintah. Masyarakat perlu menyadari bahwa pemerintah berperan untuk memenuhi kebutuhan publik. Masyarakat mendorong pemerintah untuk meningkatkan transparansi, lebih responsif, dan beroperasi untuk melayani warga negara, serta menciptakan peluang baru bagi masyarakat.

4) *Serve citizens, not customers*

NPS mendorong agar pemerintah tidak sekadar merespons kepentingan jangka pendek individu yang bertindak layaknya "pelanggan" yang berorientasi pada diri sendiri. Sebaliknya, NPS menekankan bahwa warga negara seharusnya menunjukkan kepedulian yang lebih luas terhadap komunitas mereka, mengedepankan komitmen terhadap nilai-nilai yang melampaui sekadar kepentingan pribadi sesaat, serta mengembangkan kesadaran dan tanggung jawab individu atas berbagai dinamika yang terjadi di lingkungan dan masyarakat tempat mereka hidup.

5) *Accountability isn't simple*

NPS menuntut agar para aparatur publik tidak mengambil keputusan secara sepihak. Sebaliknya, penyelesaian berbagai persoalan publik harus dilakukan melalui proses dialog terbuka, mediasi yang adil, pemberdayaan warga, serta pelibatan masyarakat secara luas dan aktif. Meskipun demikian para aparatur publik tetap memikul tanggung jawab untuk memastikan bahwa solusi yang dihasilkan tetap berada dalam koridor hukum, norma-norma demokratis, dan berbagai batasan institusional lainnya, mereka tidak diperkenankan secara sepihak menilai kelayakan ide maupun proposal yang diajukan oleh masyarakat. Sebaliknya, mereka harus membuka ruang partisipasi yang memungkinkan semua suara warga dipertimbangkan secara adil dan setara.

6) *Value people, not just productivity*

NPS percaya bahwa upaya rasional untuk mengendalikan perilaku manusia semacam itu akan gagal dalam jangka panjang jika kepentingan dan prinsip individu dalam organisasi diabaikan. Selain itu, meskipun pendekatan-pendekatan tersebut mungkin mampu menghasilkan hasil tertentu, hal itu tidak membangun warga negara yang bertanggung jawab, terlibat secara aktif, dan memiliki jiwa kewargaan yang kuat. Pemberdayaan, kepemimpinan bersama, dan kolaborasi menjadi norma dalam NPS baik di dalam maupun di luar pemerintahan. Kepemimpinan bersama berfokus pada tujuan, nilai, dan cita-cita yang ingin diraih. Kepemimpinan bersama harus ditandai dengan sikap saling menghormati, akomodasi, dan dukungan.

7) *Value citizenship and public service above entrepreneurship*

NPS menunjukkan bahwa aparatur publik harus mengkonseptualisasi proses tata kelola pemerintahan sebagai partisipan yang bertanggung jawab daripada sebagai pelaku bisnis. Untuk memberikan layanan kepada rakyat, aparatur publik harus mengetahui dan mengelola sumber daya lembaga. Selain itu, mereka harus mengetahui dan berhubungan dengan sumber dukungan dan bantuan lainnya, seperti keterlibatan masyarakat dalam proses.

Administrasi kependudukan memegang peranan vital dalam menunjang berbagai aspek pembangunan dan layanan dasar di Indonesia. Dokumen kependudukan seperti Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP), Kartu Keluarga

(KK), dan akta catatan sipil menjadi prasyarat bagi warga negara untuk mengakses berbagai layanan sosial, kesehatan, pendidikan, hingga partisipasi politik. Namun, pengelolaan administrasi kependudukan di Indonesia masih dihadapkan pada berbagai tantangan mendasar seperti aksesibilitas layanan yang tidak merata, prosedur yang kompleks, serta budaya birokrasi yang kurang responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Kesenjangan antara harapan masyarakat dan realitas pelayanan ini menjadi dasar urgensi reformasi di sektor Dukcapil (Tasman & Tukiman, 2025). Reformasi birokrasi di Dukcapil perlu dipahami sebagai bagian integral dari upaya komprehensif untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Indonesia. Sejalan dengan semangat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, pemerintah telah menginisiasi berbagai program pembenahan. Upaya ini mencakup aspek kelembagaan, sumber daya manusia, tata kelola, hingga pemanfaatan teknologi informasi untuk menciptakan sistem administrasi kependudukan yang terintegrasi dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Penelitian (Firdaus et al., 2023) menunjukkan bahwa integrasi teknologi informasi dalam pelayanan administrasi kependudukan telah berkontribusi signifikan dalam meningkatkan efisiensi dan transparansi layanan Dukcapil di beberapa daerah, meskipun implementasinya belum merata di seluruh Indonesia.

Dalam konteks penerapan paradigma NPS, reformasi Dukcapil tidak hanya difokuskan pada modernisasi infrastruktur dan sistem, tetapi juga pada transformasi fundamental dalam orientasi dan budaya pelayanan. Esensi dari reformasi ini adalah pengakuan terhadap warga negara bukan sebagai sekadar pengguna layanan (*customer*) seperti dalam paradigma NPM, melainkan sebagai pemegang kepentingan utama (*stakeholder*) yang memiliki hak partisipatif dalam proses pelayanan publik. Penelitian yang dilakukan oleh (Lukas et al., 2024) mengonfirmasi bahwa pendekatan partisipatif dalam pelayanan administrasi kependudukan berkontribusi positif terhadap peningkatan kepuasan masyarakat dan penguatan kepercayaan publik terhadap institusi pemerintah. Salah satu manifestasi konkret dari implementasi paradigma NPS dalam reformasi Dukcapil adalah pengembangan Sistem Administrasi Kependudukan (SIK) yang terintegrasi secara nasional. Sistem ini tidak hanya mempercepat dan memudahkan proses pelayanan, tetapi juga memperkuat database kependudukan sebagai basis dalam perencanaan pembangunan dan distribusi program sosial. Menurut (Fitriani & Jaya, 2023), keberhasilan implementasi SIK bergantung pada harmonisasi antara aspek teknologi, kapasitas sumber daya manusia, dan dukungan kebijakan yang adaptif terhadap kebutuhan spesifik di setiap daerah. Ini menegaskan bahwa reformasi teknologi harus berjalan selaras dengan reformasi kultur birokrasi untuk mencapai tujuan peningkatan kualitas pelayanan.

Program inovatif lainnya adalah pelayanan berbasis "jemput bola" melalui mobil layanan keliling Dukcapil yang menjangkau daerah-daerah terpencil dan kelompok masyarakat marjinal. Inisiatif ini mencerminkan prinsip NPS yang menekankan pada keadilan dan inklusivitas dalam penyediaan layanan publik. Penelitian empiris oleh (Salamena & Emanuel, 2024) di beberapa kabupaten di Indonesia menunjukkan bahwa program jemput bola tidak hanya meningkatkan aksesibilitas layanan, tetapi juga memperkuat legitimasi pemerintah di mata

masyarakat, terutama di tempat-tempat di mana pembangunan seringkali mengabaikan mereka. Implementasi reformasi pelayanan berbasis digital juga menjadi tonggak penting dalam transformasi Dukcapil. Digitalisasi layanan seperti pembuatan e-KTP dan dokumen kependudukan lainnya yang dapat diakses secara daring telah meningkatkan efisiensi pelayanan dan mengurangi ketergantungan pada interaksi tatap muka yang rentan praktik korupsi. Meskipun demikian, (Ashari & Sallu, 2023) mengingatkan bahwa digitalisasi pelayanan publik harus tetap memperhatikan aspek keadilan digital (*digital equity*) untuk memastikan bahwa seluruh lapisan masyarakat, termasuk kelompok lansia dan masyarakat di daerah dengan infrastruktur terbatas, tetap dapat mengakses layanan kependudukan dengan mudah.

Transformasi pelayanan Dukcapil dengan paradigma NPS juga berdampak signifikan pada upaya pemberantasan korupsi dan praktik pungli yang sebelumnya marak terjadi. Penerapan standar pelayanan yang jelas, transparansi prosedur, dan mekanisme pengaduan yang efektif telah berkontribusi dalam mengurangi celah korupsi dan meningkatkan integritas pelayanan publik. Riset oleh (Wardhana, 2021) menemukan korelasi positif antara transparansi prosedur pelayanan administrasi kependudukan dengan penurunan angka keluhan masyarakat terkait praktik pungli di beberapa kota besar di Indonesia. Meski berbagai inisiatif reformasi telah menunjukkan hasil positif, implementasi paradigma NPS dalam pelayanan Dukcapil masih dihadapkan pada sejumlah tantangan struktural dan kultural. Resistensi birokrat terhadap perubahan, kesenjangan kapasitas kelembagaan antar daerah, keterbatasan infrastruktur teknologi informasi, serta inkonsistensi kebijakan masih menjadi hambatan yang perlu diatasi. Riset komprehensif oleh (Setyasih, 2023) mengidentifikasi bahwa keberhasilan reformasi birokrasi di sektor pelayanan publik, termasuk Dukcapil, sangat bergantung pada komitmen kepemimpinan, dukungan politik, dan strategi manajemen perubahan yang efektif.

Dalam perspektif yang lebih luas, reformasi Dukcapil merupakan bagian dari transisi paradigmatik dalam tata kelola pemerintahan di Indonesia. Transisi ini mencerminkan pergeseran orientasi dari pendekatan birokratis yang kaku dan sentralistik, menuju pemerintahan yang lebih responsif, partisipatif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. (Primasti & Dewi, 2020) berargumen bahwa keberhasilan implementasi NPS dalam reformasi birokrasi di Indonesia, termasuk di Dukcapil, memerlukan rekonstruksi relasi antara negara dan masyarakat yang lebih setara dan dialogis. Integrasi teknologi dalam layanan publik, terutama di bidang administrasi kependudukan, juga harus diimbangi dengan penguatan aspek keamanan dan perlindungan data pribadi. Meningkatnya digitalisasi layanan Dukcapil berimplikasi pada pentingnya membangun sistem keamanan yang komprehensif untuk melindungi data kependudukan dari berbagai ancaman siber. Penelitian yang dilakukan oleh (Saputra et al., 2024) menekankan pentingnya membangun kerangka regulasi dan infrastruktur teknis yang memadai untuk menjamin keamanan dan privasi data kependudukan dalam era pelayanan digital.

Studi ini mengkaji implementasi paradigma NPS dalam konteks reformasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Indonesia. Secara spesifik, penelitian akan mengkaji bagaimana prinsip-prinsip NPS diterjemahkan dalam berbagai

program dan kebijakan reformasi Dukcapil, mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan implementasinya, serta merumuskan rekomendasi kebijakan untuk penguatan pelayanan administrasi kependudukan yang lebih responsif, partisipatif, dan berorientasi pada kepentingan publik. Diharapkan hasil penelitian ini dapat berkontribusi pada pengembangan literatur akademik mengenai reformasi birokrasi di Indonesia sekaligus memberikan masukan praktis bagi pemangku kebijakan dalam upaya peningkatan kualitas layanan publik.

METODE

Studi ini menerapkan metodologi penelitian kualitatif. Creswell (dalam Safarudin et al., 2023) mengatakan metode ini adalah jenis penelitian yang bergantung pada perspektif informan atau partisipan. Peneliti menanyakan sejumlah pertanyaan kepada informan, sebagian besar kata-kata. Selain melakukan permintaan secara bias dan subjektif, peneliti menggambarkan dan menganalisis informasi tersebut. Sugiyono (dalam Safarudin et al., 2023) menyatakan bahwa penelitian kualitatif adalah cara untuk melakukan penelitian di lingkungan alami. Peneliti adalah alat penting dalam pendekatan penelitian ini. Data dikumpulkan menggunakan teknik triangulasi, dan dianalisis secara induktif. Hasilnya lebih menekankan signifikansi daripada generalisasi.

Penelitian ini mengumpulkan data melalui tinjauan literatur atau kajian. Tinjauan literatur adalah metode yang kurang lebih sistematis untuk mengumpulkan dan menggabungkan penelitian sebelumnya (Baumeister & Leary, 1997; Tranfield, Denyer, & Smart, 2003). Tinjauan yang dilakukan dengan baik dan efektif sebagai metode penelitian membuat fondasi yang kuat untuk meningkatkan pengetahuan dan memfasilitasi pengembangan teori (Webster & Watson, 2002). Tinjauan literatur memiliki kekuatan untuk menjawab pertanyaan penelitian dengan menggabungkan hasil dan perspektif dari berbagai temuan empiris (Snyder, 2019).

PEMBAHASAN DAN DISKUSI

Implementasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil: Studi Kasus Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK)

Administrasi kependudukan merupakan salah satu komponen penting dalam manajemen pelayanan publik sebuah negara. Pemerintah telah mengeluarkan peraturan sebelumnya dengan nama SIMDUK, atau Sistem Informasi Manajemen Kependudukan, yang telah ada sejak tahun 1996. Menurut Muliati (2019), SIMDUK telah digantikan oleh SIAK, atau Sistem Informasi Administrasi Kependudukan. SIAK adalah peraturan yang diterapkan pada berbagai daerah atau kota untuk menangani masalah kependudukan seiring berjalannya waktu (Muliati, 2019). Salah satu upaya pemerintah untuk mempercepat layanan kependudukan di Indonesia adalah dengan membangun Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK). SIAK adalah sistem informasi yang menggunakan kemajuan dalam teknologi informasi dan komunikasi untuk menyediakan fasilitas untuk mengelola informasi untuk Administrasi Kependudukan di tingkat penyelenggara dan instansi pelaksana. Salah satu bentuk reformasi yang dilakukan di bagian Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, juga dikenal sebagai Dukcapil. SIAK adalah penerapan sistem administrasi kependudukan dan catatan sipil yang

sudah berbasis teknologi. SIAK pada awalnya diresmikan dengan dasar hukum yaitu Keppres No. 88 Tahun 2004 tentang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (Insani, 2006).

Dalam perjalanan implementasinya, SIAK telah memberikan banyak manfaat bagi masyarakat antara lain, hasil perhitungan dan pengolahan data statistik ini yang di kemudian dapat digunakan sebagai rancangan dasar perumusan serta penyempurnaan sebuah kebijakan. Alur dari program ini dilaksanakan untuk pembangunan di beberapa bidang secara kualitas, serta kuantitas. Lalu, SIAK memiliki manfaat yakni berguna untuk mobilitas penduduk, dan pemenuhan administrasi masyarakat lainnya. Hal ini dikarenakan, Sistem Informasi Administrasi Kependudukan atau SIAK ini, dirancang oleh pemerintah untuk menjalankan fungsi pembangunan dari aspek kependudukan, pemutakhiran administrasi kependudukan, yang tentunya akan memiliki bagian yang penting dalam menyajikan kepada masyarakat, adanya jaminan kepastian hukum, serta juga untuk melakukan fungsi perlindungan terhadap hak-hak individu penduduk (Jai, dkk., 2016). Maksud dari perlindungan tersebut adalah, dapat berupa pelayanan publik dengan adanya kegiatan penerbitan dokumen-dokumen dasar kependudukan. Misalnya seperti; Nomor Induk Kependudukan, Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga, dan juga akta-akta catatan sipil lainnya, misalnya seperti Akta Kelahiran. Maka dengan hal ini, SIAK merupakan bentuk pelayanan yang sangat penting dan menjadi bagian dari pelayanan publik yang harus dilaksanakan (Dwiyanto, 2010).

Dengan hadirnya Sistem Informasi Administrasi Kependudukan atau SIAK, ini membuat pelayanan publik menjadi lebih cepat serta juga mudah sehingga dapat memudahkan masyarakat dalam mengurus bidang administrasi kependudukan. Serta dengan adanya Sistem Informasi Administrasi Kependudukan atau SIAK, masyarakat juga menjadi dilibatkan dalam fungsi pengawasan layanan, yang dijalankan untuk terus memastikan adanya keadilan dan juga transparansi. Salah satu dampak yang dapat dilihat dan juga dirasakan oleh masyarakat secara langsung dengan adanya kemajuan dan birokrasi di bidang Dukcapil ini adalah, ketidak adaannya praktik calo dan pungli yang sebelumnya marak terjadi.

Analisis Implementasi dengan Teori *New Public Service*

Implementasi paradigma *New Public Service* (NPS) sangat penting dalam reformasi pelayanan publik Indonesia karena hal tersebut akan membantu memenuhi kebutuhan masyarakat untuk partisipasi yang lebih besar dan transparansi. Sektor administrasi kependudukan dan catatan sipil (Dukcapil), terutama melalui sistem informasi administrasi kependudukan (SIAK), menggunakan NPS untuk menunjukkan penerapan prinsip-prinsip NPS yang menekankan prinsip-prinsip demokrasi dan pelayanan berbasis kepentingan publik. Menurut Denhardt dan Denhardt (2000), dasar utama NPS adalah berfokus pada pelayanan publik yang melibatkan partisipasi masyarakat yang aktif dan tujuan melayani daripada mengatur. Hal ini terkait dengan perubahan yang terjadi di Dukcapil, di mana kebijakan seperti SIAK meningkatkan efisiensi administrasi dan memberi masyarakat lebih banyak tanggung jawab untuk mengawasi pelayanan publik

Pengembangan layanan berbasis teknologi seperti e-KTP dan mobil layanan keliling, juga dikenal sebagai "jempuit bola", yang dimaksudkan untuk mencapai

daerah terpencil, merupakan salah satu manifestasi penting dari penerapan NPS (Ashari & Sallu, 2023). Dengan memastikan bahwa semua orang, terutama mereka yang tinggal di daerah terpencil, memiliki akses yang sama ke layanan administrasi kependudukan, program-program ini mendukung prinsip NPS yang menekankan pada keadilan dalam pelayanan publik. Menurut Denhardt dan Denhardt (2000), gagasan ini berbeda dari paradigma *New Public Management* (NPM), yang berpusat pada efisiensi dan orientasi pasar. Paradigma NPM melihat warga negara sebagai pemegang hak yang berpartisipasi dalam pemerintahan dan bukannya hanya konsumen layanan.

Selain itu, pemberdayaan masyarakat untuk mengawasi dan prosedur yang jelas merupakan komponen penting dalam pelaksanaan NPS di sektor Dukcapil. Dengan integrasi SIAK, pemerintah tidak hanya mempercepat proses administrasi kependudukan, tetapi juga mengurangi kemungkinan korupsi dan pungutan liar. Pandangan NPS bahwa pemerintah harus bekerja sama dengan masyarakat untuk mencapai tujuan bersama dan memastikan bahwa semua kebijakan dan keputusan dapat dipertanggungjawabkan (Surtyani, Wijayanto, & Pangestu, 2023).

Meskipun penggunaan NPS dalam reformasi Dukcapil menunjukkan hasil yang baik, masih ada masalah. Salah satunya adalah penolakan birokrasi terhadap perubahan, yang sering menghambat pelaksanaan kebijakan di seluruh daerah. Untuk membuat implementasi NPS lebih efisien di seluruh Indonesia, ada beberapa hambatan yang harus diatasi. Ini termasuk keterbatasan infrastruktur teknologi dan perbedaan kapasitas antar daerah (Setyasih, 2023). Oleh karena itu, reformasi ini akan berhasil hanya jika ada komitmen kepemimpinan yang kuat, dukungan politik yang kuat, dan pendekatan manajemen perubahan yang berhasil.

Secara keseluruhan, penerapan teori NPS dalam reformasi Dukcapil menunjukkan bahwa pelayanan publik yang berbasis partisipasi masyarakat dan transparansi dapat meningkatkan kualitas layanan dan memperkuat legitimasi pemerintah di mata publik. Meningkatkan infrastruktur teknologi, memperbaiki budaya birokrasi, dan membuat kebijakan yang fleksibel untuk memenuhi kebutuhan lokal adalah semua hal yang diperlukan untuk memastikan transformasi ini bertahan dan berhasil.

SIMPULAN

Pengembangan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK), layanan jemput bola, dan digitalisasi layanan seperti e-KTP online adalah contoh kemajuan besar dalam reformasi pelayanan publik di sektor administrasi kependudukan dan catatan sipil (Dukcapil) berkat penerapan paradigma *New Public Service* (NPS). Prinsip-prinsip NPS seperti partisipasi masyarakat, transparansi, dan orientasi pada kepentingan publik tercermin dalam pengembangan SIAK. Dengan meningkatkan efisiensi, aksesibilitas, dan integritas layanan, reformasi ini memperkuat legitimasi pemerintah di mata masyarakat. Meskipun demikian, masih ada masalah yang perlu ditangani, seperti resistensi birokrasi, perbedaan kapasitas di antara wilayah, dan keterbatasan infrastruktur teknologi. Keberlanjutan reformasi ini sangat bergantung pada komitmen kepemimpinan, dukungan politik, serta manajemen perubahan yang adaptif dan inklusif. Oleh karena itu, reformasi Dukcapil tidak hanya perlu didorong oleh

inovasi teknologi, tetapi juga oleh transformasi budaya birokrasi yang mendukung nilai-nilai demokratis dan pelayanan publik yang berkeadilan.

REFERENSI

- Ashari, A., & Sallu, S. (2023). Digitalisasi Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. *Remik*, 7(1), 342–351. <https://doi.org/10.33395/remik.v7i1.11984>
- Baumeister, R. F., & Leary, M. R. (1997). Writing narrative literature reviews. *Review of general psychology*, 1(3), 311-320.
- Denhardt, R. B., & Denhardt, J. V. (2000). The new public service: Serving rather than steering. *Public administration review*, 60(6), 549-559.
- Dwiyanto, A. (2010). Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Firdaus, Nurlina, & Nursamsir. (2023). Penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (Siak) Dalam Meningkatkan Digitalisasi Pelayanan Publik. *Jurnal Perspektif Administrasi Dan Bisnis*, 4(1), 32–40. <https://doi.org/10.38062/jpab.v4i1.447>
- Fitriani, Y., & Jaya, W. R. (2023). Strategi Strategi Peningkatan Pelayanan Melalui Sistem Informasi Administrasi. *Jurnal Administrasi Politik Dan Sosial*, 4(1), 36–42. <https://doi.org/10.46730/japs.v4i1.93>
- Insani, I. (2006). Implementasi Kebijakan Administrasi Kependudukan di Kota Banda Aceh Provinsi Nanggroe Aceh Darussalam. *Jurnal STIA LAN Jakarta*.
- Jai, Stefanus A., et al. (2016). "Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan." *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tribhuwana Tungadewi*, 5(1)
- Lukas, Mahsyar, A., & Nursalim. (2024). Pengaruh Implementasi Kebijakan Kependudukan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat. *PUBLIKAUMA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik UMA*, 12(1), 1–10.
- Maypiyani, C., Kurniawan, I. A., & Mazya, T. M. (2024). Penerapan New Public Service (NPS) Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(4), 179-191.
- Muliati, S. (2019). Analisis Pelaksanaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIK) Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Primasti, D., & Dewi, S. I. (2020). REFORMASI BIROKRASI YANG TERINTEGRASI DALAM NEW PUBLIC SERVICE (NPS) GUNA MEWUJUDKAN PEMERINTAHAN YANG KUAT DAN BERSIH. *Reformasi*, 7(2), 34–43.
- Safarudin, R., Zulfamanna, Z., Kustati, M., & Sepriyanti, N. (2023). Penelitian kualitatif. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 3(2), 9680-9694.
- Salamena, A. M. C., & Emanuel, A. W. R. (2024). Responsivitas Pelayanan Publik Berbasis E- Government dengan Inovasi Identitas Kependudukan Digital. *Jurnal Teknik Informatika Dan Sistem Informasi*, 10(2), 285–293.
- Saputra, C. D., Saputra, G. S., & Aprilliani, F. (2024). Perspektif Hukum terhadap Privasi dan Perlindungan Data Pribadi di Era Digital. *JIHHP: Jurnal Ilmu Hukum, Humaniora Dan Politik*, 5(1), 799–810.

- Setyasih, E. T. (2023). Reformasi Birokrasi Dan Tantangan Implementasi Good Governance Di Indonesia. *Jurnal Ilmu Sosial*, 6(1), 48–62.
- Snyder, H. (2019). Literature review as a research methodology: An overview and guidelines. *Journal of business research*, 104, 333-339.
- Surtyani, M., Wijayanto, H., & Pangestu, A. R. (2023). Optimalisasi Pelayanan Publik Dalam Perspektif New Public Service (Nps) (Studi Pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu). *The Indonesian Journal of Public Administration (IJPA)*, 8(2), 130–143. <https://doi.org/10.52447/ijpa.v8i2.6653>
- Tasman, R., & Tukiman. (2025). Analisis Tantangan Dalam Inovasi Pelayanan Pencatatan Sipil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. *FUTURE ACADEMIA : The Journal of Multidisciplinary Research on Scientific and Advanced*, 3(1), 417–427.
- Tranfield, D., Denyer, D., & Smart, P. (2003). Towards a methodology for developing evidence-informed management knowledge by means of systematic review. *British journal of management*, 14(3), 207-222.
- Wardhana, Y. (2021). Akuntabilitas Dan Transparansi Dalam Pelayanan Publik (Studi Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Mesuji). *Jurnal Progress Administrasi Publik*, 1(1), 25–30. <https://doi.org/10.37090/jpap.v1i1.401>
- Webster, J., & Watson, R. T. (2002). Analyzing the past to prepare for the future: Writing a literature review. *MIS quarterly*, xiii-xxiii.