



Penerapan New Public Service (NPS) Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang

Cika Maypiyani ¹, Irvan Arif Kurniawan ², Thita Moralitha Mazya ³

^{1,2,3}Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Islam Syekh-Yusuf Tangerang

Abstrak

Received: 28 Desember 2023
Revised : 03 Januari 2024
Accepted: 10 Januari 2024

Dalam era globalisasi dan perkembangan teknologi informasi yang pesat, pelayanan publik di sektor pemerintahan mengalami transformasi besar. Salah satu pendekatan yang diadopsi oleh banyak instansi pemerintah adalah konsep New Public Service (NPS), yang menekankan pada penerapan prinsip-prinsip inovatif dan berorientasi pada masyarakat dalam memberikan layanan publik yang lebih efisien dan responsif. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan dan langkah keberlanjutan dari New Public Service pada layanan KTP-el di Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang. Objek dalam penelitian ini adalah petugas/operator kependudukan (OKP) yang berada di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang. Pendekatan dalam penelitian ini menggunakan mixed methods. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan konsep New Public Service di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang sudah optimal dengan 7 indikator dari prinsip-prinsip New Public Service. Penerapan ini telah memberikan dampak positif pada peningkatan kualitas pelayanan. Disdukcapil dalam hal ini terus memberikan upaya perbaikan dalam hal pelayanan termasuk pelayanan KTP-el seperti; adanya sosialisasi layanan online maupun layanan IKD, memberikan kepastian waktu dalam proses pencetakan KTP-el, mempercepat proses pelayanan dengan memperbanyak loket dan layanan-layanan di luar kantor Disdukcapil, serta prosedur pelayanan yang sesuai SOP. Untuk memaksimalkan hasil dari penerapan ini, perlu adanya upaya berkelanjutan dalam memperkuat kesadaran masyarakat, menyediakan sumber daya yang memadai, dan terus menerapkan teknologi informasi terbaru dalam proses pelayanan publik.

Keywords: *New Public Service, Layanan KTP-el*

(*) Corresponding Author: cikamay11@gmail.com

How to Cite: Maypiyani, C., Kurniawan, I. A., & Mazya, T. M. (2024). Penerapan New Public Service (NPS) Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang. <https://doi.org/10.5281/zenodo.10505546>.

PENDAHULUAN

Perkembangan dunia global dan kemajuan teknologi informasi telah membawa dampak signifikan pada berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam sektor pelayanan publik di instansi pemerintah. Pemerintah daerah semakin menyadari pentingnya meningkatkan kualitas dan efisiensi layanan publik demi memenuhi kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks dan beragam. Salah satu pendekatan yang telah diperkenalkan dan diadopsi oleh banyak instansi pemerintah adalah konsep *New Public Service* (NPS).

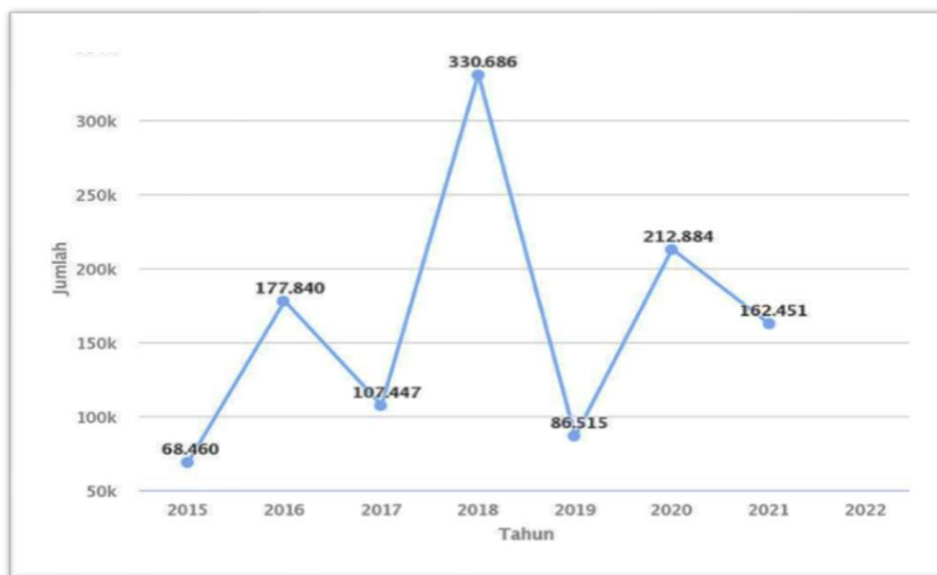
NPS (Nurlaela dan Andriani, 2018) adalah cara pandang baru dalam administrasi negara yang mencoba menutupi (*cover*) kelemahan-kelemahan paradigma *old public administrasion* dan *new public management*. Secara epistemologis, NPS berakar dari filsafat politik tentang demokrasi. Keberadaan NPS tidak luput pengaruhnya dari pendekatan *new public management*. Jika *New public management* memiliki prinsip “*run government like businies*” atau dapat disebut

sebagai “*entrepreneur government*” lain hal dengan pendekatan *NPS* yang mengedepankan prinsip “*citizen first*”. Prinsip utama *NPS* (Nurdin, 2019) bahwa peran utama dari administrasi publik adalah memfasilitasi warga untuk mengartikulasikan dan memenuhi kepentingan mereka dari pada mencoba untuk mengendalikan atau mengarahkan mereka.

Penerapan dari *NPS* dalam pelayanan misalnya adalah dengan memberikan kepastian waktu dan perbaikan pelayanan administrasi kependudukan, dimana yang semula sistem pelayanan administrasi kependudukan dirasa memiliki prosedur berbelit-belit dan merepotkan publik, tetapi dengan adanya paradigma *NPS* pelayanan administrasi kependudukan dapat dilaksanakan untuk mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas. (Soselisa dan Puturuhi, 2021).

Dalam konteks Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang, penerapan *New Public Service* menjadi sebuah tantangan dan peluang untuk meningkatkan kualitas pelayanan kependudukan kepada warga masyarakat. Sebagai salah satu dinas yang berperan penting dalam mencatat dan mengurus kependudukan penduduk kota, keberhasilan implementasi *NPS* di dinas ini dapat memberikan dampak besar pada pemenuhan hak-hak dasar warga terkait pencatatan, administrasi, dan identitas diri.

Sumber : satudata.tangerangkota.go.id



Gambar 1.1 Grafik Jumlah Penerbitan Kartu Tanda Penduduk di Kota Tangerang

Berdasarkan data yang diperoleh, adanya permintaan *KTP-el* di Kota Tangerang yang mengalami jumlah kenaikan tidak disertai dengan Jumlah penerbitan *KTP-el* yang meningkat. Diketahui dari data bahwa jumlah penerbitan *KTP-el* ditahun 2020 sebanyak 212.884, sedangkan ditahun 2021 jumlah penerbitan *KTP-el* menurun yakni hanya sebanyak 162.451. Dalam hal ini, jumlah penerbitan *KTP-el* mengalami penurunan di tahun 2021 yakni sebanyak 50.433 dibandingkan dengan tahun 2020. Padahal jumlah penduduk di tahun 2021 yang wajib memiliki *KTP-el* meningkat sebesar 45.047 orang. Hal ini menjadi salah satu permasalahan yang terjadi dalam layanan pembuatan *KTP-el* di Kota Tangerang. (satudata.tangerangkota.go.id, tahun 2020)

Adanya pelayanan yang optimal juga menjadi point penting dalam memberikan pelayanan kepada publik dengan cara dan sikap yang memuaskan. Menurut Saefullah (1999:9) bahwa “penilaian tentang kualitas pelayanan bukan berdasarkan pengakuan dari yang memberi pelayanan, tetapi diberikan oleh langganan atau pihak yang menerima pelayanan“. Sedangkan menurut Triguno (1997:78) pelayan terbaik yaitu melayani setiap saat, secara cepat dan memuaskan, berlaku sopan, ramah dan menolong serta profesional dan mampu. Penilaian masyarakat terkait layanan yang diberikan oleh Disdukcapil dapat dilihat dari hasil survei kepuasan masyarakat terkait dengan penggunaan layanan administrasi kependudukan.

Table 1.1 Hasil Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Administrasi Kependudukan

Waktu Pelaksanaan Survei	Hasil IKM	Mutu	Kinerja Unit Pelayanan
Triwulan I 2022 (1 Januari – 31 Maret 2022)	88,25 %	A	Sangat Baik
Triwulan II 2022 (1 April – 30 Juni 2022)	86,89 %	B	Baik
Triwulan I 2023 (1 Januari – 31 Maret 2023)	86,52%	B	Baik

Sumber :Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Disdukcapil Kota Tangerang

Berdasarkan dengan hasil survei diatas, kecepatan pelayanan menjadi poin penting yang harus diperbaiki oleh Disdukcapil Kota Tangerang. Masih adanya keluhan dari masyarakat yang didapatkan melalui kuesioner antara lain: masih kurangnya sosialisasi dari Disdukcapil tentang pelayanan aplikasi berbasis *online* (SOBAT DUKCAPIL), sarana dan prasarana yang kurang memadai, Penambahan jumlah petugas, kecepatan dalam pelayanan, dan peningkatan pelayanan dari petugas, dan bentuk melayani yang dinilai kurang memuaskan bagi masyarakat. Ini menjadi hal penting dalam evaluasi perbaikan pelayanan publik.

Selain itu, berdasarkan data yang diperoleh dari Laporan Pengelolaan Pengaduan Layanan Aspirasi Kotak Saran Anda (LAKSA) Kota Tangerang pada bulan November-Desember 2022. Laporan pengaduan 5 ODP tertinggi, urutan pertama yakni diperuntukan untuk Disdukcapil sebesar 21,82% pada bulan November dan pada bulan Desember 2022 sebesar 26,76%, laporan tersebut mengenai kurangnya informasi pengajuan KTP-el serta keluhan terkait Blanko KTP-el. Sedangkan laporan yang didapatkan dari LAKSA Disdukcapil, yakni mengenai Hastag laporan KTP pada bulan November berjumlah 92 hastag, sedangkan pada bulan Desember 2022 berjumlah 108 hastag, Jumlah hastag KTP adalah jumlah terbanyak hastag selain dari Akta lahir, Akta Mati, Cerai, kawin, KIA, KK, NIK, Penduduk dan Pindah datang. Laporan tersebut mengenai lamanya proses pengajuan KTP-el, Kurangnya informasi cara pengajuan KTP-el, pengajuan KTP-el yang hilang, Cetak ulang KTP-el, serta Ketersediaan Blangko KTP-el yang terbatas.

Fenomena tersebut menjadi permasalahan yang penting untuk diperbaiki dan ditingkatkan lagi dalam pelayanan KTP-el di Disdukcapil Kota Tangerang.

Sehingga peneliti akan mencoba mengkaji fenomena tersebut. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk membahas judul penelitian “Penerapan *New Public Service* (NPS) Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Tangerang”.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian *mixed methods*. Metode penelitian kombinasi (*mixed methods*) adalah suatu metode penelitian antara metode kuantitatif dengan metode kualitatif untuk digunakan secara bersama-sama dalam suatu kegiatan penelitian, sehingga diperoleh data yang lebih komprehensif, valid, reliabel dan objektif (Sugiono 2012).

Tipe penelitian yang digunakan adalah statistik-deskriptif. Pada penelitian ini menggunakan Teknik *Purposive Sampling* dalam memilih sumber data. Pengumpulan data dilakukan menggunakan teknik wawancara mendalam, kuesioner dengan skala likert dan dokumentasi. Wawancara terbuka dan tertutup dimanfaatkan dalam penelitian ini dengan tujuan untuk menelaah pendapat secara mendalam serta memberikan kepastian informasi secara tepat dan akurat. Subana dan Sudrajat (2011).

Penelitian ini dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang, dengan menerapkan empat (4 orang) informan kunci baik dalam bidang pelayanan dan bidang pengaduan pelayanan, petugas/operator kependudukan (OKP), maupun masyarakat (30 orang) yang memiliki sejumlah penilaian terkait pelayanan KTP-el yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang .

Berdasarkan informasi dan hasil penelitian yang dilakukan selanjutnya data di reduksi dengan proses memilih dan memusatkan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data “kasar “ yang muncul dari catatan penelitian, setelah itu data disajikan dan dianalisis secara kualitatif dan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan pada proses ini. atau dengan memverifikasi data selama penelitian berlangsung. Makna-makna yang muncul dari data harus diuji kebenarannya, kekokohannya yang merupakan validitasnya, (Miles, 2007). Setelah proses analisa data tersebut, maka penulis melakukan triangulasi teori dengan perspektif majemuk untuk menginterpretasikan data.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pandangan tentang *New Public Service* didasarkan pada pemahaman bahwa warga negara memiliki legitimasi dan kapasitas dalam sistem pemerintahan yang demokratis. Mereka tidak hanya dianggap sebagai individu dengan kepentingan pribadi, tetapi juga sebagai pemilik pemerintah dan pemerintahan. Dalam konteks ini, warga negara memiliki peran aktif dalam masyarakat, menunjukkan nilai-nilai, kepercayaan, dan perhatian terhadap orang lain, serta berpartisipasi dalam mencapai tujuan bersama untuk kepentingan negara. Beberapa prinsip *New Public Service*, seperti yang diungkapkan oleh Pribadi Denhardt J. V. dan R. B. Denhardt (2003), kemudian menyampaikan sejumlah prinsip *New Public Service*.

1. Melayani Warga Negara bukan sebagai pelanggan

Dalam konteks ini *New Public Service* dilihat sebagai “citizen atau warga” negara yang memiliki hak dan kewajiban sebagai publik yang sama. Melayani

warga negara dalam hal ini Pemerintah atau penyedia layanan publik seharusnya tidak hanya melihat warga negara sebagai pelanggan biasa yang hanya membeli atau menggunakan layanan dengan membayar uang. Dalam hal ini, petugas/operator dalam melayani warga negara bukanlah hanya sekedar memberikan pelayanan dasar, tetapi juga melibatkan pemerintah dalam menciptakan lingkungan yang memungkinkan warga negara untuk hidup dengan martabat, kesetaraan, dan kesejahteraan.

Pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil kota Tangerang dalam indikator ini sudah dilakukan dengan baik dibuktikan dengan hasil penelitian bahwa 66,7% masyarakat merasa diperlakukan setara dan tanpa adanya diskriminasi dalam hal pelayanan pembuatan ataupun perubahan data KTP-el. Kemudian dari tingkat kepuasan masyarakat Tingkat kepuasan masyarakat



terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai disdukcapil terlihat sudah memuaskan. Dibuktikan dengan presentase bahwa 66,7% masyarakat merasa puas dengan kecepatan pelayanan dalam pembuatan KTP-el. Sedangkan 30% nya merasa sangat puas dengan pelayanan yang diberikan, dan hanya 3,3% merasa tidak puas dengan kecepatan layanan yang diberikan.

Sumber : Data diolah peneliti (2023)

Gambar 3.1. Hasil tingkat kepuasan kecepatan pelayanan di Disdukcapil Kota Tangerang

Ini artinya kecepatan layanan yang diberikan pegawai Disdukcapil dalam melayani warga sudah terlihat memuaskan dan pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan keinginan masyarakat.

Berdasarkan paparan diatas, dilihat dari indikator NPS dapat disimpulkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan khususnya dalam pelayanan pembuatan KTP-el di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang secara umum sudah dinikmati semua warga Kota Tangerang tanpa terkecuali dan bisa dikatakan sudah memenuhi indikator tersebut. Hal ini dapat dilihat dari pelayanan yang tidak memandang status sosialnya apakah itu kaya atau miskin dan yang lebih penting tujuan dari pelayanan ini adalah untuk membuat pelayanan menjadi lebih dekat dan terjangkau serta tidak adanya biaya yang dikeluarkan dalam pembuatan KTP-el baru ataupun pergantian KTP-el yang rusak.

2. Mengutamakan kepentingan publik

Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik dalam hal ini harus mengutamakan kepentingan publik, salah satunya adalah dengan memberikan pelayanan umum kepada masyarakat dengan tidak menunda atau mengulur-ulur

waktu, memberikan kemudahan layanan, memberikan kepastian waktu, sehingga proses administrasi menjadi tepat waktu dan memberikan rasa kepercayaan kepada masyarakat.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang memiliki program khususnya dalam pelayanan pembuatan KTP-el baru atau pergantian KTP-el rusak. Yang pertama adalah adanya program layanan online melalui website sobat dukcapil yang dapat diakses oleh seluruh warga Kota Tangerang yang ingin melakukan atau mengajukan proses kepengurusan dokumen seperti akta kelahiram, akta kematian, akta pengangkatan anak, kartu identitas anak (KIA), pindah datang WNI, dan juga Kartu tanda penduduk WNI (KTP-el). Layanan sobat dukcapil ini selain dapat diakses melalui website sobatdukcapil.tangerangkota.co.id juga dapat diakses melalui aplikasi Tangerang live. Program selanjutnya yakni pelayanan keliling atau jemput bola. Layanan jemput bola di khususkan bagi para lansia, orang sakit yang belum atau tidak memiliki KTP el. Pelayanan jemput bola ini dapat dijangkau oleh seluruh warga Kota Tangerang tanpa terkecuali. Ini artinya pelayanan administasi kependudukan tidak ada diskriminasi pelayanan kepada msasyarakat dan kepentingan masyarakat menjadi prioritas yang utama. Dibawah ini adalah bentuk pelayanan kepada msasyarakat sakit dan yang berusia senja, dimana petugas adminduk atau disebut dengan operator kependududkan (OKP) mengunjungi rumah warga yang memang tidak bisa mengurus dokumen kependudukan (salah satunya KTP-el) di kantor ataupun tidak mengerti cara meakses layanan online, dikarenakan sakit atau sudah lansia.



Sumber : Instagram [dudukcapiltangerangkota](https://www.instagram.com/dudukcapiltangerangkota)

Gambar 3.2 Perekaman KTP-el Jemput bola bagi warga yang sedang sakit & lansia

Sedangkan layanan keliling dikhususkan kepada para sasaran usia muda yang berumur 16-17 tahun agar segera memiliki KTP-el. Selain program tersebut, layanan offline juga tersedia dalam beberapa tempat selain di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil diantaranya; Gerai layanan Dukcapil di Tangcity Mal, Gerai layanan Dukcapil di Icon Walk Mal, Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Tangerang.



Sumber : Instagram [dudukcapiltangerangkota](https://www.instagram.com/dudukcapiltangerangkota)

Gambar 3.3 Pelayanan Keliling ke sekolah ke SMA Mutiara Bangsa

Pada akhirnya apabila dilihat dari dari kacamata NPS bahwa program-program pelayanan administrasi kependudukan yang dilakukan oleh Dinas kependudukan dan pencatatan sipil terbentuk karena untuk kepentingan publik atau dapat dikatakan membantu masyarakat dari segi aksesibilitas, waktu, dan rasa kemanusiaan yang tidak memandang keterbatasan seseorang seperti sakit atau fisik cacat dengan lebih diutamakannya dalam hal pelayanan. Berdasarkan indikator NPS yang kedua yaitu mengutamakan kepentingan publik, dalam hal ini Dinas kependudukan dan pencatatan Sipil Kota Tangerang secara keseluruhan sudah memenuhi indikator ini dibuktikan dengan adanya program-program yang lebih mengutamakan masyarakat atau publik.

3. Lebih menghargai Warga Negara / Masyarakat dari pada kewirausahaan

Salah satu prinsip dari *New Public Service* yang menjadi suatu indikator adalah lebih melibatkan masyarakat. Keterlibatan masyarakat dalam proses administrasi dan pemerintahan lebih penting ketimbang pemerintahan yang digerakan oleh semangat kewirausahaan yang berdampak pada perbedaan pelayanan kepada seseorang. Di sisi lain, *New public service* berpandangan administrasi negara harus mampu menciptakan suasana demokratis dalam keseluruhan proses kebijakan publik, salah satunya dengan memperhatikan kepentingan dan nilai-nilai yang ada di masyarakat. Operator Kependudukan (OKP) sebagai pelayan publik tidak melayani pelanggan, tetapi memberi pelayanan untuk kepentingan demokrasi. Tak jarang proses pelayanan dijadikan lahan untuk meraup keuntungan oleh oknum yang tidak bertanggung jawab.

Penerapan yang dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang sudah cukup baik, dibuktikan dengan hasil pelayanan yang bahwa 50% tidak pernah menemukan sistem percaloan. Tetapi ada 33% nya yang sering menemukan percaloan di luar kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang.

Pada aspek ini dapat disimpulkan bahwa Disdukcapil baik itu operator kependudukan/staff maupun lembaganya tidak menerima bayaran, imbalan, upah ataupun sejenisnya yang berhubungan dengan jasa pelayanan yang telah diberikan. Hal tersebut juga telah dijelaskan dalam Kode etik pegawai yang diatur dalam peraturan walikota Tangerang Nomor 7 tahun 2017 tentang Kode Etik Aparatur Sipil Negera Di Lingkungan Pemerintah Kota Tangerang dalam pasal 5 ayat (1) huruf f sampai h. Dalam penelitian ini, masih ditemukan oknum yang meminta atau diberikan upah atau imbalan dari masyarakat atas jasa yang mereka lakukan, serta masih ada ditemukan pelayanan yang buruk di tingkat wilayah Kelurahan/Kecamatan dengan lebih mengutamakan uang. Sementara itu, di lingkungan kantor Disdukcapil dijelaskan dalam mengurus dokumen kependudukan apapun tidak dipungut biaya.

4. Berfikir secara strategis, bertindak secara demokratis

Aspek ini meliputi dua aspek yang saling melengkapi dalam proses pengambilan keputusan yang baik dan efektif. Secara umum, berfikir strategis berarti mempertimbangkan tujuan jangka panjang dan memilih langkah-langkah yang tepat untuk mencapainya, sedangkan bertindak secara demokratis berarti melibatkan partisipasi banyak orang dalam proses pengambilan keputusan. Salah satu langkah untuk berfikir strategis dan bertindak demokratis yakni dengan melibatkan partisipasi publik. Adopsi pendekatan partisipatif dalam proses

pengambilan keputusan. Dengan melibatkan masyarakat, Disdukcapil mendapatkan masukan-masukan berharga dari masyarakat dan memastikan keputusan yang diambil mencerminkan kebutuhan dan aspirasi banyak orang. Misalnya saja terkait dengan keluhan masyarakat bahwa loket di Kantor Disdukcapil sangat minim dan harus ditambah agar memaksimalkan pelayanan.

Apabila ditinjau menggunakan teori *NPS*, keterlibatan masyarakat (*citizen*) tidak lebih hanya sekedar pelengkap, itupun ketika program pelayanan administrasi kependudukan sudah dijalankan atau diterapkan di lingkungan Disdukcapil. Seperti adanya Survei kepuasan Masyarakat yang dilakukan Disdukcapil pada Triwulan I tahun 2023 yang menyatakan mutu pelayanan dalam kategori baik. Tetapi dalam survei ini masih ditemukan adanya keluhan dari masyarakat yang kesulitan dalam penggunaan aplikasi berbasis online (Sobat Dukcapil) salah satunya dalam pembuatan KTP-el. Maka dalam hal ini, peran Disdukcapil sangat diperlukan seperti penyelenggaraan edukasi dan sosialisasi.

Disdukcapil Kota Tangerang dalam indikator ini sudah melaksanakan sesuai dengan prinsip dari *NPS*, dengan mempertimbangan aspek pelayanan yang demokrasi. Hal tersebut didukung dengan hasil penelitian yang memperlihatkan bahwa Sebagian besar (83%) petugas atau operator kependudukan telah mengambil keputusan dengan melibatkan masyarakat secara demokratis.

5. Memahami bahwa pertanggung jawaban bukan hal yang sederhana

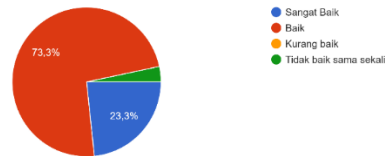
Pertanggung jawaban seorang pejabat publik dalam hal pelayanan administrasi kependudukan di Disdukcapil Kota Tangerang dalam implementasinya tidak semudah membalikan telapak tangan. Seperti misalnya adanya persoalan jika ditemukan adanya penyalahgunaan identitas seseorang melalui KTP-el khususnya untuk wilayah Kota Tangerang. Pihak dari Disdukcapil dapat disebut sebagai saksi dalam hal ini jika pihak yang dirugikan melaporkan hal ini kepada kepolisian, pihak Disdukcapil mempunyai tanggung jawab untuk memberikan keterangan apakah identitas tersebut palsu atau tidak dengan melalui pengecekan by data terlebih dahulu sebelum memberikan keterangan atas kasus penyalahgunaan identitas seseorang. Dari hasil penelitian, hampir Sebagian besar masyarakat (70%) merasa bahwa para operator kependudukan (OKP)/Administrator di Disdukcapil memiliki rasa tanggung jawab dalam menjalankan pekerjaannya.

Administrator dalam menjalankan kegiatan administrasi dituntut untuk memuaskan pelayanan kepada masyarakat yang dalam hal ini harus sesuai dengan Standar Operasional Pegawai (SOP). Misalnya untuk operator kependudukan (OKP) dalam menjalankan tugasnya sesuai dengan tugas masing-masing, seperti menerima dokumen, mengecek, mengentri data pemohon untuk kemudian di verifikasi untuk selanjutnya diberikan kepada pemohon yang dihubungi lewat whatapps atau tanggal yang sudah ditentukan oleh petugas ketika pemohon mengurus dokumen kependudukan misalnya saja dalam pencetakan KTP-el baru ataupun rusak. Untuk saat ini karena ketersediaan blangko yang menipis, pemohon yang mengajukan baik itu lewat layanan online seperti melalui aplikasi sobat dukcapil ataupun melalui offline dengan mendatangi kantor langsung atau di pusat perbelanjaan seperti mal, memiliki prosedur yang sama yakni 14 hari kerja setelah datanya di terima oleh pegawai Disdukcapil.

Pada indikator ini, OKP/administrator publik telah menjalankan pekerjaannya dengan baik, dibuktikan dengan hasil penelitian bahwa 73,3%

masyarakat berpendapat bahwa OKP/Administrator publik dalam mengakui kesalahan dan melakukan langkah-langkah perbaikan ketika terjadi kesalahan atau kelalian sudah dilakukan dengan baik.

Seberapa baik petugas pelayanan KTP-el mengakui kesalahan dan melakukan langkah-langkah perbaikan ketika terjadi kesalahan atau kelalaian?
30 jawaban

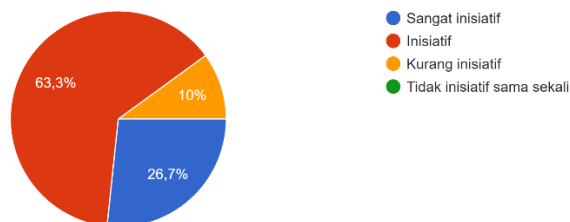


Sumber : Data diolah peneliti (2023)

Gambar 3.4 Hasil penilaian pertanggung jawaban OKP/Administrator di Disdukcapil Kota Tangerang

Begitu pun dengan rasa inisiatif OKP/Administrator dalam memberikan informasi-informasi yang jelas dan akurat kepada masyarakat. Dibuktikan dengan adanya hasil penelitian bahwa 63,3% masyarakat menganggap OKP/administrator sudah inisiatif dalam memberikan informasi mengenai KTP-el kepada semua masyarakat.

Apakah Anda merasa bahwa petugas pelayanan KTP-el mengambil inisiatif untuk memberikan informasi yang jelas dan akurat kepada masyarakat?
30 jawaban



Sumber : Data diolah peneliti (2023)

Gambar 3.5 Hasil penilaian pertanggung jawaban OKP/Administrator di Disdukcapil Kota Tangerang

Berdasarkan indikator ini akuntabilitas pejabat publik yang meliputi professional, legal dan demokratis dalam pelayanan administrasi kependudukan salah satunya pelayanan KTP-el dapat dikatakan sudah terpenuhi, hal ini terlihat dari bagaimana pertanggung jawaban dari pegawai Disdukcapil kepada publik atau masyarakat.

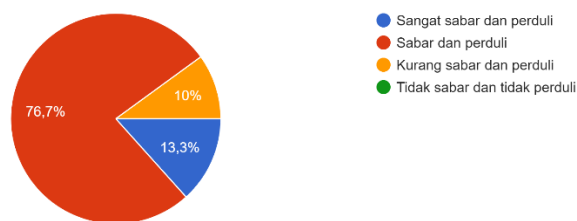
6. Melayani jauh lebih baik dari pada mengarahkan

Berdasarkan penerapan dari NPS, bahwa pelayanan yang dilakukan di Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang yakni dengan kepemimpinan transformasional, misal yang dilakukan oleh Kepala Dinas, bahwa dalam menjalankan kepemimpinannya seringkali memberikan arahan kepada staf-staf, baik kepala bidang maupun kepada petugas OKP bahwa melayani pemohon / masyarakat harus open dan tegas, misalnya ada persoalan di lapangan, Ketika pemohon dalam mengurus dokumen kependudukan terdapat dokumen yang kurang baik itu persyaratan maupun pemahaman pemohon yang lambat, dalam

penanganannya harus mengedepankan sikap melayani tanpa harus menampilkan ekspresi wajah yang kurang suka atau bahkan tidak memberikan solusi atas persoalan yang dihadapi oleh pemohon. Maka dalam indikator ini pengarahannya dari seorang pemimpin itu terkait pelayanan administrasi kependudukan sangat penting, misalnya dengan melakukan sosialisasi terkait proram-program baru yang dimiliki oleh Disdukcapil misalnya saja sosialisasasi kependudukan yang diselenggarakan oleh Dinas kependudukan dan pencatatan sipil di Kecamatan Larangan, dengan menjelaskan kepada masyarakat terkait pelaksanaan pelayanan aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD).

Dalam indikator ini, Melayani jauh lebih baik daripada mengarahkan" mengandung arti bahwa lebih baik bagi seorang pemimpin atau pelayan publik untuk memprioritaskan pelayanan dan membantu orang lain daripada hanya memberikan perintah atau instruksi tanpa memberikan kontribusi yang nyata. Pendekatan ini menekankan pentingnya mendengarkan kebutuhan orang lain, bekerja sama, dan memberikan bantuan aktif untuk mencapai tujuan bersama. Maka peran dari seorang administrator/OKP harus berusaha memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Dari hasil penelitian, Sebagian besar masyarakat (76,7%) memberikan penilaian bahwa Administrator/OKP dalam memberikan pelayanan sudah sabar dan peduli terhadap bentuk pelayanan kepadamasyarakat.

Apakah petugas pelayanan KTP-el memberikan pelayanan dengan kesabaran dan kepedulian terhadap kebutuhan Anda?
30 jawaban



Sumber : Data diolah peneliti (2023)

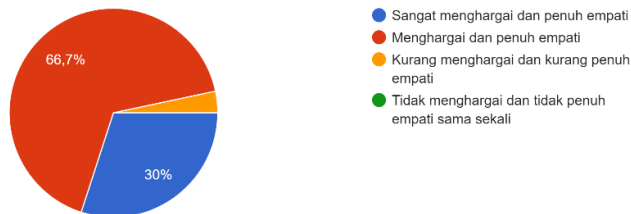
Gambar 3.6 Hasil penliaaian terkait petugas OKP/Administrator di Disdukcapil Kota Tangerang

Hasil penelitian memperlihatkan bahwa sebagian besar (70%) masyarakat sudah beranggapan bahwa administrator/OKP melayani masyarakat dengan memperhatikan kualitas pelayanan. Maka dalam indikator ini, administrator/OKP sudah menjalankan dengan baaik sesuai dengan tugas fungsinya dalam melayani bukan hanya mengarahkan.

7. Lebih menghargai manusia, bukan sekedar hanya produktivitasnya semata

Dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Tangerang dalam memberikan pelayanan kepada publik dilakukan dengan ramah sesuai SOP yang telah di tetapkan. Petugas OKP selaku implementator lapangan menjadi ujung tombak, ini artinya bahwa OKP adalah salah satu yang berperan penting dalam keberhasilan suatu program pelayanan. Dari hasil penelitian 66,7% masyarakat merasa sudah dilayani dengan penuh empati dan rasa dihargai.

Sejauh mana Anda merasa bahwa petugas pelayanan KTP-I melayani dengan penuh empati dan menghargai kebutuhan individu?
30 jawaban



Sumber : Data diolah peneliti (2023)

Gambar 3.7 Hasil penilaian terkait pelayanan KTP-el oleh OKP/Administrator di Disdukcapil Kota Tangerang

New public service memandang bahwa warga negara tidak hanya aktor publik ataupun masyarakat pada umumnya. Di Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil berusaha memaksimalkan pelayanan dengan Tujuannya adalah untuk menciptakan pemerintahan yang lebih baik, sesuai dengan nilai-nilai dasar demokrasi, serta mencegah potensi terjadinya pelanggaran demokrasi.

8. Langkah Keberlanjutan Penerapan New Public Service di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang.

Langkah keberlanjutan NPS di Disdukcapil Kota Tangerang dapat difokuskan dengan mengintegrasikan teknologi dan digitalisasi. Salah satu yang sedang diterapkan oleh Disdukcapil Kota Tangerang adalah pelayanan Identitas kependudukan Digital (IKD). Identitas kependudukan Digital, juga dikenal sebagai identitas digital atau identitas elektronik, adalah representasi digital dari informasi identitas seseorang yang dikeluarkan oleh pihak berwenang atau badan resmi, seperti pemerintah. IKD merupakan inovasi Ditjen Dukcapil Kementerian Dalam Negeri. Identitas kependudukan digital ini bertujuan untuk memberikan akses dan kemudahan dalam berbagai layanan publik dan kegiatan yang memerlukan identifikasi individu secara online.

KESIMPULAN

Penerapan *New Public Service* yang dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang sudah optimal dengan 7 indikator dari prinsip-prinsip *New Public Service*. Penerapan ini telah memberikan dampak positif pada peningkatan kualitas pelayanan. Untuk memaksimalkan hasil dari penerapan ini, perlu adanya upaya berkelanjutan dalam memperkuat kesadaran masyarakat, menyediakan sumber daya yang memadai, dan terus menerapkan teknologi informasi terbaru dalam proses pelayanan publik. Dengan demikian, Disdukcapil Kota Tangerang dapat menjadi contoh bagi instansi pemerintah lainnya dalam mengadopsi pendekatan *New Public Service* yang inovatif dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Adithia, A. (2021). *New Public Service Dalam Penerbitan Kartu Tanda Penduduk (E-KTP) Di Kota Selat Panjang Kabupaten Kepulauan Meranti* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Riau).
- Bogdan, 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remadja Karya.
- Denhardt, Janet V, Robert B. Denhardt. 2003. *THE NPS, SERVICE, NOT STEERING*. New York: M.E.Sharpe, inc.
- Denhardt, R. B., & Gray, J. E. (1998). Targeting Community Development in Orange Country, Florida. *National Civic Riview*, 227-235.
- Hayat, (2017), *Manajemen Pelayanan Publik*. PT. Raja Grafindo Persada, Depok.
- Idami, Jahratul. (2019). *Implementasi Kebijakan Elektronik Kartu Tanda Penduduk (E-KTP)(Studi Kasus di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Aceh Singkil)*. Diss. UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
- Kasiram, Moh. (2010). *Metodologi Penelitian Kualitatif,Kuantitatif*. Yogyakarta: UIN-Maliki Press.
- Miles, Matthew B dan A. Michael Huberman. (2007). *Analisis Data Kualitatif, Buku Sumber tentang metode-metode baru*. Jakarta: UI Press.
- Mochtar, Rustam. (2013). *Sinopsis obstetri Fisiologi dan Patologi edisi 2*. EGC: Jakarta.
- Moleong, L.J. (2017). *Metodologi Penelitian,Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Nazir, Moh. *Metode Penelitian*, Bogor: Ghalia Indonesia, hlmn 174
- Nurlaela, Elly, Liza Andriani. (2018) “*PARADIGMA NPS*”.
- Pratiwi, Cholillah Suci. *Implementasi E-Government pada Situs Web Pemerintah Menuju Tata Kelola Pemerintahan Berbasis Open Government Di Provinsi Jambi*. Khazanah Intelektual 2.1 (2018): 109-126.
- Saefullah, (1999). *Konsep dan Metode Pelayanan Umum yang Baik, dalam Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*. Sumedang: Fisip UNPAD.
- Subana dan Sudrajat. (2011). *Dasar-Dasar Penelitian Ilmiah*, Bandung: Pustaka Setia.
- Sugiono. (2012). *Metode Penelitian Kualitatif,Kuantitatif,dan R&D*. Bandung : ALFABETA.
- Sundaro, (2022). *Positivisme dan post positivism :refleksi atas perkembangan ilmu pengetahuan dan perencanaan kota dalam tinjauan filsafat ilmu dan metodologi penelitian*. ejournal.undip.ac.id
- Triguno. : (1997). *Budaya kerja Menciptakan Lingkungan Kondusif untuk Meningkatkan Produktivitas Kerja*. Jakarta : Golden Terayon Press.
- Zellatifanny, M. C., & Mudjiyanto, B. (2018, Desember). *Tipe Penelitian Deskripsi dalam Ilmu Komunikasi*. *Jurnal Diakom*.

Peraturan Perundang-undangan

- Undang-Undang Republik Indonesia No. 23 tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.
- Undang-Undang Republik Indonesia N.o 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Undang-Undang Republik Indonesia No. 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan.

Peraturan Walikota Kota Tangerang Nomor 7 Tahun 2017 Tentang Kode Etik Aparatur Sipil Negara Dilingkungan pemerintah Kota Tangerang

Publikasi Elektronik

Disdukcapil Kota Tangerang. 2021. *Tentang Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKIP)*.

https://disdukcapil.tangerangkota.go.id/assets/uploads/informationpublic_20220208_1644305395.

Disdukcapil Kota Tangerang 2022. *Tentang Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Triwulan II Tahun 2022*.

<https://disdukcapil.tangerangkota.go.id/berita/hasil-survey-kepuasan-masyarakat-triwulan-ii-tahun-2022#>

Disdukcapil Kota Tangerang 2023. *Tentang Laporan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2023*.

Diskominfo Kota Tangerang 2022. *Tentang Rekapitulasi Laporan Pengaduan Masyarakat Bulan November dan Desember Tahun 2022*.

Tangerang Satu Data. 2022. *Tentang Jumlah Penerbitan kartu Tanda Penduduk (KTP)*. Satudata.tangerangkota.go.id.