

Analisis Kualitas Pelayanan Publik bagi Masyarakat dalam Penerbitan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi (Studi Kasus pada Kecamatan Mustika Jaya)

Canra Widiati*

Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI, Jakarta, Indonesia

canrawied.ardava@gmail.com

* Corresponding author

ARTICLE INFO

Article history :

Received : Agustus 27, 2025

Revised : September 8, 2025

Accepted : September 16, 2025

Kata Kunci:

Kualitas Pelayanan;

Akta Kelahiran;

Disdukcapil;

ABSTRACT

Pelayanan publik merupakan salah satu aspek penting dalam pemerintahan yang berfungsi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Di Indonesia, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) memiliki peran strategis dalam mengelola administrasi kependudukan, termasuk penerbitan akta kelahiran. Akta kelahiran adalah dokumen resmi yang sangat penting bagi setiap individu, karena berfungsi sebagai bukti identitas dan legalitas seseorang di mata hukum. Oleh karena itu, kualitas pelayanan publik bagi masyarakat dalam penerbitan akta kelahiran menjadi sangat krusial. Tujuan Penelitian 1). Untuk menganalisis dan mengevaluasi kualitas pelayanan yang diberikan oleh dinas kependudukan catatan sipil Kota Bekasi di Kecamatan Mustika Jaya. 2). Untuk menganalisis dan mengevaluasi faktor penghambat utama yang menyebabkan belum optimalnya pelayanan publik bagi masyarakat dalam penerbitan akta kelahiran pada dinas kependudukan catatan sipil Kota Bekasi di Kecamatan Mustika Jaya. 3). Untuk menganalisis dan mengevaluasi upaya yang dilakukan dalam mengatasi hambatan belum optimalnya pelayanan publik bagi masyarakat dalam penerbitan akta kelahiran pada dinas kependudukan catatan sipil Kota Bekasi di Kecamatan Mustika Jaya. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai Analisis Kualitas Pelayanan Publik dalam Penerbitan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Bekasi, khususnya di wilayah Kecamatan Mustika Jaya. Kesimpulan ini merupakan rangkuman dari temuan penelitian yang telah dianalisis pada bab sebelumnya, dengan mempertimbangkan aspek aksesibilitas layanan, pemahaman petugas, kejelasan prosedur, serta sarana pendukung dalam proses pengurusan akta kelahiran.



Copyright (c) 2026

Jurnal Reformasi Administrasi:

Jurnal Ilmiah untuk Mewujudkan

Masyarakat Madani

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu aspek penting dalam pemerintahan yang berfungsi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Di Indonesia, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) memiliki peran strategis dalam mengelola administrasi kependudukan, termasuk penerbitan akta kelahiran. Akta kelahiran adalah dokumen resmi yang sangat penting bagi setiap individu, karena berfungsi sebagai bukti identitas dan legalitas seseorang di mata hukum. Oleh karena itu, kualitas pelayanan publik bagi masyarakat dalam penerbitan akta kelahiran menjadi sangat krusial. Kecamatan Mustika Jaya, sebagai salah satu wilayah di Kota Bekasi, menghadapi tantangan dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat. Masyarakat sering kali mengalami kesulitan dalam proses pengajuan akta kelahiran, baik dari segi waktu, prosedur, maupun transparansi informasi. Hal ini dapat disebabkan oleh berbagai faktor, seperti kurangnya sumber daya manusia, infrastruktur yang belum memadai, serta kurangnya pemahaman masyarakat tentang prosedur yang harus dilalui. Kualitas pelayanan publik bagi masyarakat dalam penerbitan akta kelahiran di Kecamatan Mustika Jaya sangat penting untuk meningkatkan kepuasan masyarakat dan memastikan bahwa setiap individu mendapatkan haknya untuk memiliki akta kelahiran. Dalam konteks ini, perlu dilakukan analisis mendalam mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan, serta upaya-upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas proses penerbitan akta kelahiran. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat ditemukan solusi yang tepat untuk mengatasi permasalahan yang ada, serta memberikan rekomendasi bagi Disdukcapil dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dengan demikian, masyarakat di Kecamatan Mustika Jaya dapat merasakan manfaat dari pelayanan yang lebih baik, yang pada gilirannya akan mendukung terciptanya masyarakat yang lebih

terdaftar dan terlayani dengan baik dalam aspek administrasi kependudukan.

Jumlah penduduk Kota Bekasi dari tahun ke tahun selalu mengalami peningkatan yang sangat signifikan, sehingga dengan sendirinya akan semakin banyak masyarakat yang mengajukan permohonan penerbitan akta-akta catatan sipil dan administrasi kependudukan lainnya, sehingga akan berpengaruh terhadap kualitas dan kuantitas dari petugas pelayanan pada dinas kependudukan dan catatan sipil Kota Bekasi untuk terus meningkatkan inovasi pelayanan secara lebih baik guna mencapai pelayanan administrasi kependudukan yang prima.

Sejalan dengan hal tersebut di atas, maka pemerintah menjamin keterpaduan, keseimbangan maupun keserasian dalam upaya peningkatan pelayanan kepada masyarakat dengan berpedoman kepada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik baik yang memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung maupun tidak langsung wajib menyusun, menetapkan dan menerapkan standar pelayanan untuk setiap jenis layanan sebagai tolok ukur dalam penyelenggaraan pelayanan di instansi masing-masing.

Menurut (Mulia, 2016) Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil harus memberikan pelayanan yang berkualitas, karena dokumen akta kelahiran adalah hak sipil setiap warga Negara Indonesia pada penelitian itu sudah diterapkan dimensi *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance* dan *Emphaty* beserta indikatornya.

Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian membatasi ruang lingkup penelitian agar permasalahan tidak melebar dan hanya fokus pada “Analisis Kualitas Pelayanan Publik Bagi Masyarakat Dalam Penerbitan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bekasi (Studi Kasus Pada Kecamatan Mustika Jaya)”

Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan penjelasan pada latar belakang, maka pertanyaan penelitian adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas pelayanan publik bagi masyarakat dalam penerbitan akta kelahiran pada dinas kependudukan catatan sipil Kota Bekasi di Kecamatan Mustika Jaya?
2. Apa saja faktor penghambat utama yang menyebabkan belum optimalnya pelayanan publik bagi masyarakat dalam penerbitan akta kelahiran pada dinas kependudukan catatan sipil Kota Bekasi di Kecamatan Mustika Jaya?
3. Apa saja solusi untuk mengatasi hambatan yang menyebabkan belum optimalnya pelayanan publik bagi masyarakat dalam penerbitan akta kelahiran pada dinas kependudukan catatan sipil Kota Bekasi di Kecamatan Mustika Jaya?

KAJIAN PUSTAKA

Definisi Administrasi

Administrasi dalam kehidupan sehari-hari maupun dalam dunia kerja pasti sudah tidak asing dengan istilah administrasi, kata ini sering dijumpai dan digunakan dalam kehidupan sehari-hari namun tidak semua mengetahui apa sebenarnya yang dimaksud dengan administrasi itu sendiri. Menurut Hamali (2018:92) administrasi dalam arti sempit merupakan penyusunan dan pencatatan data dan informasi secara sistematis dengan maksud untuk menyediakan keterangan serta memudahkan dalam memperolehnya kembali secara keseluruhan dan dalam hubungannya satu sama lain. Administrasi berasal dari bahasa latin yang terdiri dari kata “ *ad* “ yang berarti intensif dan “ *ministrate* “ berarti “ *to service* “ (melayani). Secara etimologis administrasi berarti melayani secara intensif. Dalam bahasa Indonesia administrasi sering diistilahkan dengan tata usaha yaitu pekerjaan yang berhubungan dengan tulis menulis atau *clerical work*. Menurut Lia Marliani (2019 : 18) dalam jurnal nya Definisi Administrasi dalam berbagai sudut pandang mengatakan bahwa : “Administrasi dalam arti luas diartikan sebagai kerjasama. Istilah administrasi berhubungan dengan kegiatan kerjasama yang dilakukan manusia atau sekelompok orang sehingga tercapai tujuan yang diinginkan.” Menurut Salamatul Afiyah, Irawati irawati, Mochamat Nurdin, Henni Zainal dan Khikmatul Islah (2024:5) dalam buku Ajar Reformasi Administrasi Publik bahwa : “Administrasi

dalam arti luas adalah keseluruhan proses kerjasama antara dua orang atau lebih yang didasarkan atas asas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya”. Berdasarkan pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa administrasi adalah seluruh proses kegiatan yang dilakukan dan melibatkan semua orang secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Ada 4 (empat) unsur pokok yang dapat membentuk administrasi yaitu : 1) proses kegiatan, 2) semua orang secara serentak, 3) organisasi, dan 4) tujuan.

Definisi Administrasi Publik

Administrasi publik (*public administration*) lebih dikenal dengan istilah administrasi Negara yang merupakan salah satu aspek dari kegiatan pemerintahan. Administrasi publik sangat erat kaitannya dengan perumusan kebijakan Negara dan juga berfungsi untuk mencapai tujuan program yang telah ditentukan oleh pembuat kebijakan politik. Menurut Nicholas Henry (dalam Mulyadi, 2016:34) dikatakan bahwa : *“Administrasi Publik adalah suatu kombinasi yang kompleks antara teori dan praktik dengan tujuan mempromosikan pemahaman terhadap pemerintah dalam hubungannya dengan masyarakat yang diperintah dan juga mendorong kebijakan publik agar lebih responsif terhadap kebutuhan social. Administrasi Publik berusaha melembagakan praktek-praktek manajemen agar sesuai dengan nilai efektifitas dan efisiensi”* Menurut John M. Pfiffner dan Robert V. Presthus dalam Salamatul Afiah, Irawati irawati, Mochamat Nurdin, Henni Zainal dan Khikmatul Islah (2024:12) buku Ajar Reformasi Administrasi Publik :

1. Administrasi Publik meliputi implementasi kebijaksanaan pemerintah yang telah ditetapkan oleh suatu badan-badan perwakilan politik.
2. Administrasi Publik merupakan koordinasi usaha-usaha kelompok dan perorangan dengan tujuan untuk melaksanakan kebijaksanaan pemerintah. Hal ini meliputi pekerjaan sehari-hari pemerintah.
3. Administrasi Publik secara global; adalah suatu proses yang bersangkutan dengan pelaksanaan beberapa kebijaksanaan pemerintah, pengarahan kecakapan dan teknik-teknik yang tak terhitung jumlahnya, memberikan pengarahan dan maksud terhadap sejumlah usaha orang.

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa administrasi publik berhubungan erat dengan peran birokrasi pemerintahan baik dalam tingkat pemerintah pusat maupun tingkat pemerintah daerah dan perilaku aparatur dalam mengimplementasikan berbagai kebijakan publik akan berpengaruh terhadap kinerja birokrasi.

Kerangka Konseptual

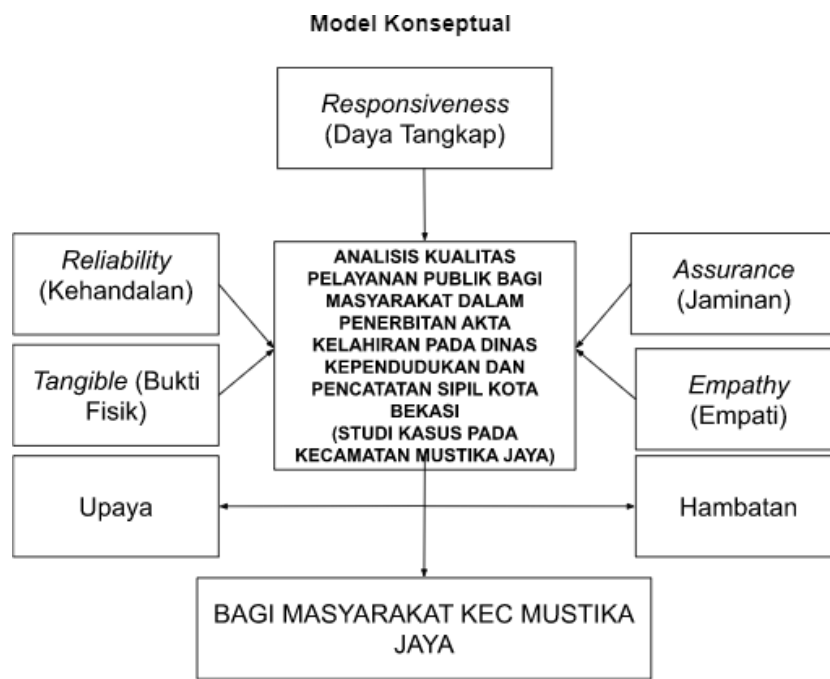
Pelayanan publik pada dasarnya merupakan hal yang wajib dilakukan oleh negara untuk mengatur jalannya pemerintahan yang lebih baik. Negara sebagai penyelenggara pelayanan harus mampu memberikan pelayanan yang maksimal, efisien dan berkualitas kepada masyarakat terutama masyarakat yang memiliki keterbatasan khusus sebagai pihak yang harus dilayan. Namun pada kenyataannya, pelayanan publik seringkali masih di nilai kurang oleh masyarakat. Baik pelayanan dari aparatur yang kurang mengarahkan, maupun secara teknologi yang kurang memadai. Guna mengukur kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bekasi, peneliti harus melakukan evaluasi komprehensif dengan mengacu pada 5 indikator pelayanan publik. Menurut Zeithaml (dalam Hardiansyah, 2018) yaitu :

- a. *Tangible* (Bukti Fisik) : Adanya fasilitas fisik, sarana komunikasi, dan peralatan yang memadai agar menciptakan kualitas pelayanan yang prima.
 - b. *Reliability* (Kehandalan) : Kemampuan aparatur atau penyedia layanan dalam memberikan pelayanan dengan tepat agar masyarakat bisa merasakan kualitas pelayanan yang baik.
 - c. *Responsiveness* (Daya Tanggap) : Adanya tanggapan dari aparatur kepada masyarakat terkait proses pelayanan atau kendala dalam pelayanan.
 - d. *Assurance* (Jaminan) : Adanya pengetahuan, kesopanan, serta kemampuan yang dimiliki aparatur agar dapat memberikan kepercayaan kepada masyarakat terkait pelayanan yang berkualitas.
- Empathy* (Empati) : Pemberian perhatian dari aparatur kepada masyarakat terkait pelayanan agar masyarakat tidak merasa diacuhkan dan terciptanya ketertiban serta ketenteraman dalam proses

pelayanan.

Model Konseptual

Berdasarkan kajian mendalam terhadap kerangka pemikiran yang telah dirumuskan sebelumnya, maka telah berhasil disusun sebuah kerangka konseptual yang komprehensif. Kerangka konseptual ini akan menjadi landasan yang kuat bagi penelitian lebih lanjut, berikut adalah model konseptual yang penulis gambarkan :



Sumber : Teori Indikator kualitas pelayanan publik (Zeithaml (dalam Hardiansyah, 2018)

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini penulis menggunakan pendekatan kualitatif disebut juga penelitian naturalistik, karena situasi lapangan yang bersifat natural atau wajar tanpa adanya manipulasi, diatur dengan eksperimen atau test.

Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Kecamatan Mustika Jaya Jl. Raya Mustika Jaya-Legenda No.58, Mustika Jaya, Bekasi Timur, RT.002/RW.011, Mustika Jaya, Kec. Mustika Jaya, Kota Bekasi, Jawa Barat.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Setelah melakukan penelitian dengan objek penelitian yaitu Disdukcapil, penulis mendapatkan data primer berupa wawancara langsung dengan beberapa informan yaitu Pegawai Kecamatan Mustika Jaya Kota Bekasi dan masyarakat, serta data sekunder berupa dokumen atau data. Data – data tersebut akan penulis gunakan untuk menjawab permasalahan yang terdapat dalam penelitian sehingga tujuan dalam penelitian ini tercapai.

Hasil dari penelitian yang penulis lakukan baik melalui observasi di lapangan, wawancara, mengamati data-data atau dokumen tertulis yang telah diperoleh yaitu untuk menganalisis lebih lanjut mengenai Analisis Kualitas Pelayanan Publik Bagi Masyarakat Dalam Penerbitan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi (Studi Kasus Pada Kecamatan Mustika Jaya)

Pembahasan

Pembahasan merupakan elemen penting dalam suatu penelitian, di mana hasil yang telah diperoleh dianalisis dan diinterpretasikan secara terstruktur. Setelah menyelesaikan proses penelitian, peneliti melakukan analisis data untuk mengidentifikasi pola, hubungan, serta implikasi dari temuan yang didapat. Melalui analisis ini, penelitian dapat memberikan wawasan yang lebih mendalam mengenai permasalahan yang diteliti. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dikumpulkan, peneliti menyusun pembahasan sebagai berikut:

Analisis Kualitas Pelayanan Publik Bagi Masyarakat Dalam Penerbitan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi (Studi Kasus Pada Kecamatan Mustika Jaya)

Berdasarkan hasil penelitian, pengumpulan data atau dokumen serta observasi di lapangan, Penulis melakukan analisis berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Zeithaml (dalam Hardiansyah, 2018), dimana ada 5 aspek dalam teori tersebut yaitu *Tangible* (Bukti Fisik), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan) dan *Empathy* (Empati). Pembahasan dari analisis ke lima aspek tersebut adalah sebagai berikut :

- a. *Tangible* (Bukti Fisik) Adanya sesuatu yang tampak nyata seperti fasilitas fisik, sarana komunikasi, peralatan yang memadai, serta penampilan aparatur. Berdasarkan temuan dari wawancara dan observasi, pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi telah menunjukkan upaya untuk memenuhi komponen ini. Fasilitas pelayanan seperti ruang tunggu yang memadai, ketersediaan jalur kursi roda, serta papan informasi cukup membantu akses penyandang disabilitas. Sarana komunikasi seperti petunjuk alur pelayanan, formulir elektronik, dan bantuan langsung dari petugas juga telah disediakan. Penampilan aparatur dinas pun dinilai sudah sesuai dengan standar pelayanan publik.
- b. *Reliability* (Kehandalan) Keandalan diukur dari kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan yang tepat dan konsisten. Dalam konteks Disdukcapil Kota Bekasi, petugas layanan menunjukkan ketepatan dalam memproses dokumen administrasi kependudukan bagi penyandang disabilitas, seperti akta kelahiran, kartu keluarga, dan KTP. Pelayanan telah dilakukan sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP), termasuk kemudahan dalam pendaftaran dan validasi data bagi warga penyandang disabilitas. Hal ini mencerminkan komitmen dalam menjaga kepercayaan masyarakat terhadap kualitas layanan.
- c. *Responsiveness* (Daya Tanggap) Daya tanggap mencerminkan kesigapan petugas dalam menangani kebutuhan atau kendala pengguna layanan. Di Disdukcapil Kota Bekasi, petugas menunjukkan sikap proaktif dalam membantu penyandang disabilitas, misalnya dengan memberikan bantuan dalam pengisian formulir atau pendampingan saat proses perekaman data biometrik. Ketika terjadi kendala teknis, petugas segera mengambil tindakan agar proses pelayanan tidak terhambat. Meskipun demikian, masih diperlukan peningkatan pelatihan petugas agar lebih responsif dalam menghadapi berbagai jenis disabilitas dan kebutuhan khusus masing-masing individu.
- d. *Assurance* (Jaminan) Jaminan mencakup aspek pengetahuan, kesopanan, dan kepercayaan yang diberikan oleh aparatur. Petugas di Disdukcapil Kota Bekasi umumnya memiliki pemahaman yang baik terhadap prosedur dan peraturan pelayanan kependudukan. Hal ini menjadi dasar dalam memberikan rasa aman dan kepercayaan kepada masyarakat, termasuk penyandang disabilitas. Interaksi petugas yang sopan dan profesional menjadi nilai tambah dalam menciptakan suasana pelayanan yang humanis dan inklusif.
- e. *Empathy* (Empati) Empati sangat penting dalam memberikan pelayanan publik yang inklusif. Di Disdukcapil Kota Bekasi, bentuk empati ditunjukkan melalui penyediaan layanan prioritas bagi penyandang disabilitas, pengaturan ruang pelayanan yang lebih ramah, serta keberadaan petugas yang memberikan pendampingan khusus. Upaya lain yang menunjukkan empati adalah penyediaan sarana komunikasi alternatif seperti layanan penerjemah bahasa isyarat atau bantuan visual bagi penyandang tuna netra. Semua ini mencerminkan kepedulian dalam memastikan setiap warga, tanpa terkecuali, mendapatkan pelayanan yang adil dan sesuai kebutuhannya.

Hambatan Dalam Kualitas Pelayanan Publik Bagi Masyarakat Dalam Penerbitan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi (Studi Kasus Pada Kecamatan Mustika Jaya)

Hambatan merupakan faktor penghambat yang dapat mengakibatkan kegagalan dalam pencapaian target layanan. Hambatan-hambatan ini sangat mempengaruhi kualitas pelayanan publik, termasuk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Bekasi. Berdasarkan hasil penelitian melalui wawancara dengan beberapa informan, ditemukan bahwa kualitas pelayanan publik masih menghadapi sejumlah tantangan, di antaranya:

1. Kendala dalam Aksesibilitas Aksesibilitas merupakan elemen penting dalam penyediaan layanan administrasi kependudukan yang merata bagi seluruh masyarakat. Namun, di lingkungan Disdukcapil Kota Bekasi, masih terdapat hambatan yang menyulitkan sebagian warga dalam mengakses layanan. Misalnya, petunjuk layanan yang kurang jelas, sistem antrian yang belum sepenuhnya tertib, serta keterbatasan informasi digital bagi masyarakat yang kurang familiar dengan teknologi. Hal ini mengurangi efektivitas pelayanan dan menimbulkan potensi tidak terlayannya sebagian kelompok masyarakat.
2. Belum Terpenuhinya Kebutuhan Masyarakat secara Merata Walaupun berbagai fasilitas telah disediakan, beberapa kebutuhan masyarakat dalam proses layanan kependudukan belum sepenuhnya terpenuhi. Misalnya, ruang tunggu yang sempit dan tidak nyaman saat jam pelayanan padat, keterbatasan jumlah loket saat permintaan tinggi, serta kurangnya petugas yang siap membantu saat masyarakat mengalami kendala dalam pengisian data atau pemahaman prosedur. Hal ini menyebabkan proses pelayanan menjadi lambat dan menimbulkan keluhan dari masyarakat.
3. Kurangnya Pelatihan Khusus bagi Petugas Salah satu hambatan yang cukup mencolok adalah masih terbatasnya pelatihan atau pembekalan bagi petugas layanan terkait kemampuan komunikasi, pelayanan prima, dan pemahaman terhadap keberagaman karakteristik masyarakat. Ketidaksiapan petugas dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan ramah menjadi kendala dalam menciptakan pengalaman pelayanan yang memuaskan. Padahal, peningkatan kapasitas aparatur sangat dibutuhkan untuk memastikan pelayanan publik berjalan profesional dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Upaya Yang Dilakukan Dalam Kualitas Pelayanan Publik Bagi Masyarakat Dalam Penerbitan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi (Studi Kasus Pada Kecamatan Mustika Jaya)

Upaya yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Bekasi merupakan bagian dari komitmen berkelanjutan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan. Tujuannya adalah memastikan bahwa seluruh masyarakat, termasuk yang berada di wilayah Kecamatan Mustika Jaya, mendapatkan layanan yang mudah diakses, cepat, dan ramah pengguna. Upaya ini dilaksanakan melalui berbagai langkah yang difokuskan pada perbaikan sarana, peningkatan kompetensi petugas, serta pendekatan pelayanan yang lebih dekat ke masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan, terdapat tiga upaya utama yang menonjol :

1. Perbaikan Aksesibilitas Layanan, Untuk mengatasi kendala aksesibilitas, Disdukcapil memperbaiki infrastruktur layanan dengan menyediakan fasilitas yang lebih ramah pengguna, seperti jalur akses yang jelas, ruang tunggu yang memadai, sistem antrian yang tertib, serta papan informasi yang mudah difahami. Khusus di Kecamatan Mustika Jaya, penyediaan layanan langsung di kantor kecamatan menjadi langkah penting dalam mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.
2. Pemerataan Kualitas Pelayanan di Seluruh Wilayah, Dalam menjawab belum terpenuhinya kebutuhan masyarakat secara merata, Disdukcapil mengembangkan program pelayanan keliling (jemput bola), memperkuat koordinasi dengan RT/RW, serta memanfaatkan teknologi informasi untuk memperluas jangkauan pelayanan. Langkah ini bertujuan agar masyarakat di wilayah pinggiran seperti Mustika Jaya tetap mendapatkan layanan yang setara dengan di pusat kota.
3. Peningkatan Kompetensi Petugas Melalui Pelatihan Khusus, Menyadari pentingnya peran petugas

dalam memberikan pelayanan prima, Disdukcapil menyelenggarakan pelatihan khusus secara berkala. Pelatihan ini mencakup peningkatan kemampuan teknis, komunikasi publik, serta etika pelayanan. Dengan pelatihan ini, petugas diharapkan mampu memahami karakteristik dan kebutuhan masyarakat dengan lebih baik, serta memberikan layanan yang cepat, tepat, dan empatik.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Bab ini menyajikan kesimpulan berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai Analisis Kualitas Pelayanan Publik dalam Penerbitan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Bekasi, khususnya di wilayah Kecamatan Mustika Jaya. Berdasarkan pada pembahasan sebelumnya dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut : 1). Kualitas pelayanan publik dalam penerbitan akta kelahiran di Kecamatan Mustika Jaya masih belum optimal. Meskipun telah ada beberapa perbaikan seperti penyediaan layanan di kantor kecamatan dan sistem antrian yang lebih tertib, pelayanan masih menghadapi kendala. Beberapa aspek yang menjadi perhatian adalah akses fisik dan informasi yang terbatas, kurangnya pemerataan layanan di semua kelurahan, serta keterbatasan petugas dalam menjelaskan prosedur kepada masyarakat secara jelas. Hal ini menyebabkan sebagian warga mengalami kesulitan dalam memahami dan memenuhi persyaratan administrasi untuk mendapatkan akta kelahiran. 2). Pelayanan akta kelahiran di Kecamatan Mustika Jaya masih terhambat oleh akses fisik dan informasi yang terbatas, pemerataan layanan yang belum optimal di seluruh kelurahan, serta keterbatasan petugas dalam menjelaskan prosedur kepada masyarakat secara jelas dan mudah difahami. 3). Solusi yang diperlukan mencakup pelatihan petugas untuk meningkatkan kualitas pelayanan, penyederhanaan informasi prosedural, penerapan layanan proaktif seperti jemput bola dan digitalisasi, serta penguatan sarana pendukung agar layanan lebih mudah diakses dan efisien.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Analisis Kualitas Pelayanan Publik dalam Penerbitan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Bekasi, terdapat beberapa saran yang dapat dijadikan masukan dalam meningkatkan mutu layanan yang lebih mudah diakses, merata, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. 1). Peningkatan Aksesibilitas dan Sarana Pendukung Layanan, Pemerintah Kota Bekasi melalui Disdukcapil perlu memperkuat sarana dan prasarana di titik-titik layanan, termasuk di Kecamatan Mustikajaya, agar masyarakat lebih mudah mengakses pelayanan akta kelahiran. Penyediaan ruang tunggu yang nyaman, papan informasi prosedur yang jelas, sistem antrian yang tertib, serta formulir yang mudah dipahami merupakan bagian penting dari pelayanan yang ramah masyarakat. Evaluasi berkala terhadap fasilitas dan alur pelayanan juga perlu dilakukan agar pelayanan lebih efisien. 2). Penyusunan dan Implementasi SOP Penerbitan Akta Kelahiran yang Lebih Efektif, Disdukcapil Kota Bekasi perlu menyusun dan menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang lebih terperinci dan mudah diikuti oleh masyarakat. SOP ini harus mencakup informasi yang lengkap mengenai persyaratan dokumen, alur pelayanan, estimasi waktu penyelesaian, serta mekanisme pengaduan jika terjadi hambatan. Penyusunan SOP ini juga penting untuk memastikan keseragaman pelayanan di setiap titik, termasuk di tingkat kecamatan. 3). Peningkatan Kompetensi dan Komunikasi Petugas Pelayanan, Untuk mendukung kelancaran proses penerbitan akta kelahiran, pelatihan berkala bagi petugas perlu ditingkatkan. Pelatihan ini mencakup keterampilan komunikasi yang baik, pemahaman terhadap regulasi terbaru, serta kemampuan dalam memberikan penjelasan prosedur dengan bahasa yang mudah dipahami oleh masyarakat dari berbagai latar belakang pendidikan. Dengan peningkatan kapasitas ini, diharapkan petugas dapat melayani masyarakat dengan lebih empatik, informatif, dan profesional.

DAFTAR PUSTAKA

- Afiyah, S., Irawati, I., Nurdin, M., Zainal, H., & Islah, K. (2024).
Amilia, R., Alwajir, D. Q., & Bangsawan, T. A. (2024). Reformulasi dan optimalisasi pelayanan pembuatan akta kelahiran Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Serang. *Journal*

- Public Policy Services and Governance*, 1(2), 67–77. <https://doi.org/10.46306/jppsg.v1i2>
- Hamali, A. Y. (2018). *Memahami Administrasi Perkantoran Modern*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Hardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Haryono, H., & Pujiyanto, W. E. (2013). Upaya optimalisasi kualitas pelayanan publik dalam pelayanan kartu tanda penduduk elektronik di Kantor Kecamatan Gedangan. *JKMP*, 1(1), 1–110.
- Hayat, M. (2015). Pelayanan publik: Melayani kebutuhan dasar masyarakat. *Jurnal Administrasi Publik*, 3(1), 20–27.
- Henry, N. (dalam Mulyadi). (2016). *Teori dan Praktik Administrasi Publik*. [Penerbit tidak disebutkan].
- Marliani, L. (2019). Definisi administrasi dalam berbagai sudut pandang. *Jurnal Administrasi Negara*, 5(1), 18–22.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1984). *Qualitative Data Analysis: A Sourcebook of New Methods*. Beverly Hills, CA: Sage.
- Mukaron, M., & Laksan, M. (2016). Pelayanan publik: Konsep dan aplikasi. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 6(2), 40–47.
- Nella, R., & Widiyarta, A. (2024). Optimalisasi kualitas pelayanan publik pada Puskesmas Kebonsari melalui pelaksanaan PEK PPP. *Jurnal Administrasi Publik*, 20(1), 128–151. <https://doi.org/10.52316/jap.v20i1.292>
- Peraturan Menteri PAN dan RB Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik.
- Rahmi, E., & Wijaya, C. (2022). Analysis of public service quality improvement through bureaucratic simplification policies. *Technium Social Sciences Journal*, 36, 29–41.
- Sibuea, R. P. (n.d.). Kualitas pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi Si D'nok dalam penerbitan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang.
- Sugiyono. (2003). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suleman, S., & Fatah, R. A. (2021). Optimalisasi kualitas pelayanan perizinan pada DPMPSTSP Kota Ternate. *Jurnal Administrasi Publik*, 7(1).
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.