

IMPLEMENTASI STANDAR PELAYANAN PUBLIK DALAM ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN KABUPATEN BEKASI

Elvira Aprilla Anzani¹, Yogi Gumilar Saeful Akbar², Elin Nuryani³

Universitas Langlangbuana

elviraaprillaanzani@gmail.com¹, yogi.gumilar@unla.ac.id², elinnryny@gmail.com³

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi standar pelayanan publik dalam administrasi kependudukan di Kabupaten Bekasi. Fokus penelitian diarahkan pada efektivitas penerapan standar pelayanan sebagai tolok ukur kualitas layanan administrasi kependudukan yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif, melalui wawancara mendalam, observasi, dokumentasi kebijakan, dan catatan lapangan. Analisis menggunakan kerangka teori Edward III yang menekankan empat variabel utama, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi pelaksana, dan struktur birokrasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun regulasi dan standar pelayanan telah ditetapkan sesuai amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelaksanaannya masih menghadapi kendala berupa komunikasi kebijakan yang belum konsisten, keterbatasan sumber daya manusia dan sarana prasarana, disposisi aparatur yang belum seragam, serta struktur birokrasi yang cenderung berbelit. Simpulan penelitian menegaskan perlunya penguatan kapasitas aparatur, modernisasi infrastruktur, penyederhanaan prosedur, serta pengawasan internal yang lebih ketat agar pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Bekasi dapat berjalan efektif, transparan, dan adaptif terhadap kebutuhan masyarakat.

Kata Kunci: Standar Pelayanan Publik; Administrasi Kependudukan; Implementasi Kebijakan

ABSTRACT

This research aims to analyze the implementation of public service standards in population administration in Bekasi Regency. The study focuses on the effectiveness of applying service standards as a benchmark for the quality of population administration services provided by the Department of Population and Civil Registration. The research method used is descriptive with a qualitative approach, employing in-depth interviews, observations, policy documentation, and field notes. The analysis applies Edward III's policy implementation framework, which emphasizes four key variables: communication, resources, disposition of implementers, and bureaucratic structure. The findings reveal that although regulations and service standards have been established in accordance with Law Number 25 of 2009 on Public Services, their implementation still faces challenges such as inconsistent policy communication, limited human resources and infrastructure, uneven disposition of officials, and a bureaucratic structure that tends to be complex. The study concludes that strengthening staff capacity, modernizing

infrastructure, simplifying procedures, and enhancing internal supervision are necessary to ensure that population administration services in Bekasi Regency are effective, transparent, and responsive to the diverse needs of society.

Keywords: *Public Service Standards; Population Administration; Policy Implementation*

PENDAHULUAN

Pembangunan daerah merupakan suatu proses untuk mewujudkan suatu tujuan yang dikehendaki dan dilaksanakan secara sistematis mulai dari tahapan perencanaan, pelaksanaan, pengawasan, serta melaksanakan monitoring dan evaluasi terhadap pemanfaatan dan pemeliharaan hasil-hasilnya. Dalam prosesnya, dinamika pembangunan di Kabupaten Bekasi tidak bisa lepas dari peran serta seluruh pemangku kepentingan antara lain pemerintah daerah, masyarakat dan swasta. Komitmen bersama dan konsistensi dalam melaksanakan pembangunan merupakan modal utama untuk mewujudkan harapan itu. (Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Bekasi, 2023).

Pembangunan dan penduduk dua hal yang memiliki hubungan keterkaitan integratif sehingga tidak dapat dipisahkan. Pembangunan adalah upaya sadar dan sistematis untuk mensejahterakan penduduk dalam suatu entitas Negara dengan berbagai upaya dan tindakan. Penduduk adalah warga Negara yang berdomisili di Kabupaten Bekasi sesuai kepemilikan bukti dirinya. Dalam pembangunan berkelanjutan, penduduk tidak hanya menjadi obyek (sasaran) pembangunan tetapi juga menjadi subyek pembangunan sekaligus dapat merasakan serta menikmati hasil dari pembangunan.

Pembangunan kependudukan memiliki peran yang sangat penting dalam pencapaian tujuan pembangunan, terutama dalam upaya peningkatan kualitas sumber daya manusia. Pembangunan kependudukan bertujuan untuk melakukan pengendalian kuantitas penduduk sebagai salah satu aspek penting yang harus dilakukan guna menjamin tercapainya pertumbuhan penduduk yang seimbang. Jumlah penduduk yang besar dengan pertumbuhan cepat, kualitas rendah, persebaran tidak merata akan menghambat tercapainya kondisi ideal antara kualitas, kuantitas, mobilitas dan daya dukung lingkungan. Pembangunan harus dilakukan oleh penduduk dan untuk penduduk, oleh karena itu perencanaan pembangunan harus didasarkan pada kondisi penduduk. (Kuncoro, 2018)

Penduduk dalam suatu wilayah atau daerah merupakan potensi sumber daya manusia yang dibutuhkan dalam proses pertumbuhan dan pembangunan, selain penduduk juga sebagai pemanfaat dari pertumbuhan dan pembangunan itu sendiri. Masalah kependudukan merupakan masalah yang sangat penting untuk diperhatikan, tidak hanya dalam proses pembangunan tetapi juga pengendalian dan peningkatan

kualitas sumber dayanya. Perkembangan kependudukan dan pembangunan dapat berhasil jika pengelolaan dan penyajian data kependudukan berskala nasional atau daerah dapat berjalan dengan baik. Data kependudukan yang diolah dengan baik dan sistematis akan menjadi informasi yang berguna untuk menunjang pembangunan kependudukan. (Sinambela, 2010)

Setiap Penyelenggaraan pelayanan publik diharuskan memiliki standar pelayanan, sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi didalam pelaksanaan tugas dan fungsinya dan bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonannya. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat kontrol masyarakat dan/atau penerima layanan atas kinerja penyelenggara pelayanan. Oleh karena itu perlu disusun dan ditetapkan standar pelayanan sesuai dengan sifat, jenis dan karakteristik pelayanan yang diselenggarakan serta memperhatikan lingkungan. Dalam proses perumusan dan penyusunannya melibatkan masyarakat dan/atau stakeholder lainnya (termasuk aparat birokrasi) untuk mendapatkan saran dan masukan dan membangun kepedulian dan komitmen. (Suaedi, A., & Wardiyanto, 2010).

Sebagaimana diamanatkan 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 pelayanan sebagai tolok ukur dalam penyelenggaraan pelayanan di lingkungan masing - masing. Dengan dikeluarkannya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik maka seluruh Penyelenggara pelayanan publik diwajibkan untuk menyusun, menetapkan dan menerapkan standar pelayanan. Hal ini dikuatkan dengan disahkannya Peraturan Menteri PANRB Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan sebagai peraturan pelaksana dari UU Nomor 25 Tahun 2009.

Standar Pelayanan merupakan tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji Penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. (Purwanto, E., & Sulistyastuti, 2012). Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi merupakan penyelenggara pelayanan yang memiliki domain fungsi pelayanan bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Pelayanan yang diberikan bersifat pelayanan administrasi kepada masyarakat. Sebagaimana kita ketahui bahwa urusan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil merupakan salah satu urusan wajib yang harus dikelola dan ditangani

secara baik oleh pemerintah, dan berdasarkan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, mengamanatkan bahwa penyelenggara urusan pemerintahan yang bersifat wajib yang berpedoman pada standar pelayanan minimal dan standar pelayanan publik. Sebagaimana kita ketahui bahwa dalam Permenpan Reformasi Birokrasi Nomor 38 Tahun 2012 tentang penilaian kinerja unit pelayanan publik, bahwa standar pelayanan dan maklumat pelayanan dan sistem, mekanisme dan prosedur merupakan point-point penting yang menjadi benchmark dalam pengukuran kinerja pelayanan publik.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif untuk memahami fenomena implementasi standar pelayanan publik dalam administrasi kependudukan di Kabupaten Bekasi. Pendekatan ini dipilih karena mampu menggambarkan kondisi objektif di lapangan secara naturalistik, dengan peneliti sebagai instrumen utama (Moleong Lexy, 2017). Data diperoleh melalui wawancara mendalam dengan aparatur Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, observasi terhadap praktik pelayanan, dokumentasi kebijakan, serta catatan lapangan, sehingga memungkinkan peneliti menangkap makna, persepsi, serta dinamika sosial yang tidak dapat dijelaskan secara kuantitatif (John W. Creswell, 2014).

Metode deskriptif digunakan untuk menggambarkan fenomena secara sistematis, faktual, dan akurat (Nazir, 2013), serta relevan untuk penelitian sosial yang menekankan pemahaman perilaku dan interaksi masyarakat dalam pelayanan public (Sugiyono, 2017) (Denzin, N. K., & Lincoln, 2009)

Kerangka teori yang digunakan adalah teori implementasi kebijakan Edward III, yang menekankan empat variabel utama: Komunikasi, Sumber daya, Disposisi (sikap pelaksana), dan Struktur birokrasi. Dengan kerangka ini, penelitian berupaya menilai efektivitas implementasi standar pelayanan publik dalam administrasi kependudukan di Kabupaten Bekasi berdasarkan kondisi aktual di lapangan (Edwards III, 1980).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

HASIL PENELITIAN

Pemerintahan negara pada hakikatnya menjalankan dua fungsi pokok dalam teori ketatanegaraan. Pertama, fungsi pengaturan yang dikaitkan dengan hakikat negara modern sebagai negara hukum. Sebaliknya, fungsi pelayanan dikaitkan dengan hakikat negara sebagai negara kesejahteraan (A et al., 2025). Oleh sebab itu standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan teratur. Adanya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik tentunya memberikan arahan kepada seluruh penyelenggara pelayanan baik

penyelenggara negara, BUMN, BUMD, BHMN hingga swasta maupun perseorangan yang menyelenggarakan pelayanan yang distandarkan dengan memenuhi komponen standar pelayanan. Undang-undang tersebut menyebutkan bahwa penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan.

Suatu unit pelayanan wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan. Standar ini merupakan tolok ukur penyelenggaraan pelayanan bagi pelaksana dan pengguna layanan. Komponen ini, kemudian bisa menjadi acuan untuk mengukur efektivitas pelayanan dan menakar kepuasan pengguna layanan saat mengakses layanan di unit pelayanan publik. Tingkat kepuasan pengguna layanan itulah yang kemudian dijadikan bahan masukan untuk terus membenahi penyelenggaraan pelayanan publik agar lebih apik. Perbaikan pelayanan harus selalu dilakukan seiring perkembangan kebutuhan pengguna layanan dan kemajuan pengetahuan, informasi, dan komunikasi. Dengan begitu, kualitas penyelenggaraan pelayanan publik dapat berjalan dinamis dan terus menunjukkan kualitasnya yang baik. Oleh karena itu, pengetahuan mengenai standar pelayanan menjadi penting. Melalui pemahaman tersebut, pelaksana dan pengguna layanan bisa mengetahui hak dan kewajiban atas pelayanan yang diberikan dan diterima. Melalui kesepahaman itu, peningkatan kualitas pelayanan publik terbuka lebar sehingga kesejahteraan umum, yang menjadi cita-cita bangsa, dapat dengan mudah dicapai.

Ada beberapa komponen yang terkandung dalam standar pelayanan. Aneka komponen itu termaktub dalam Bab V Undang-Undang 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan publik serta lebih jelasnya dijabarkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan bahwa seluruh komponen tersebut wajib disusun, ditetapkan, dan diterapkan sehingga diketahui oleh masyarakat luas yang mengakses pelayanan. Uraian komponen wajib standar pelayanan yang harus ada pada unit pelayanan publik dapat digambarkan sebagai berikut:

Komponen Standar Pelayanan dalam Proses Penyampaian Layanan (*Service Point*)

Setiap instansi penyelenggara pelayanan publik memiliki kewajiban untuk memenuhi enam komponen standar pelayanan yang berkaitan dengan titik layanan (*service point*), yaitu:

Persyaratan

Persyaratan pelayanan harus diinformasikan secara jelas dan terbuka kepada masyarakat. Ketentuan yang berlaku berbeda sesuai instansi dan jenis layanan, namun penyusunannya harus mempertimbangkan efektivitas dan efisiensi. Tujuannya agar tidak menyulitkan pengguna, tetap sesuai dasar hukum, serta meminimalisasi kebutuhan penjelasan verbal dari petugas.

Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Prosedur pelayanan adalah tata cara baku yang harus ditempuh masyarakat untuk memperoleh layanan. Rangkaian proses ini perlu disusun secara sederhana, pasti, dan mudah dipahami, misalnya dalam bentuk bagan alur (*flow chart*) yang dipajang di ruang pelayanan. Dengan demikian, masyarakat memperoleh kepastian dan kejelasan mengenai tahapan layanan.

Jangka Waktu Pelayanan

Setiap layanan harus memiliki batas waktu penyelesaian yang jelas. Kepastian waktu ini penting agar masyarakat merasa tenang dan tidak khawatir terhadap keterlambatan. Penyelenggara wajib menampilkan informasi mengenai lama waktu pelayanan sehingga transparansi dan kepastian dapat terjamin.

Biaya/Tarif

Informasi mengenai biaya harus dipublikasikan secara terbuka untuk mencegah kebingungan maupun potensi pungutan liar. Jika layanan diberikan tanpa biaya, penyelenggara wajib menuliskan secara tegas kata “GRATIS” pada unit pelayanan. Hal ini menciptakan kejelasan sekaligus mencegah penyimpangan.

Produk Pelayanan

Masyarakat perlu mengetahui jenis produk layanan yang tersedia. Oleh karena itu, penyelenggara wajib mempublikasikan seluruh produk layanan agar pengguna dapat memahami pilihan yang ada. Publikasi ini menjaga keberlangsungan pelayanan publik yang berkualitas.

Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/Apresiasi

Pengaduan dari masyarakat merupakan masukan penting untuk peningkatan kualitas layanan. Penyelenggara wajib menyediakan sarana pengaduan yang memadai serta unit pengelola pengaduan yang profesional. Hal ini diatur dalam UU No. 25 Tahun 2009 dan Perpres No. 76 Tahun 2013. Indikator pemenuhan komponen ini meliputi:

1. Tersedianya sarana pengaduan (kotak, ruang, SMS, telepon, email, dll).
2. Adanya petugas khusus pengelola pengaduan.
3. Informasi prosedur pengaduan yang jelas.
4. Publikasi mekanisme pengelolaan pengaduan di ruang pelayanan.

Komponen Standar Pelayanan dalam Proses Pengelolaan Layanan (Manufacturing)

Dasar Hukum

Setiap pelayanan publik harus memiliki landasan hukum yang jelas berupa peraturan perundang-undangan. Dasar hukum ini menjadi acuan dalam penyelenggaraan layanan, termasuk aturan terkait jenis produk pelayanan, biaya, serta kebijakan terbaru

yang relevan. Dengan adanya dasar hukum, pelayanan memiliki kepastian dan legitimasi.

Sarana dan Prasarana/Fasilitas

Pelayanan publik membutuhkan sarana dan prasarana yang memadai, baik berupa peralatan kantor (meja, kursi, komputer, formulir, telekomunikasi) maupun fasilitas pendukung (ruang kerja, arsip, ruang tunggu, parkir, instalasi listrik, air, dan jaringan). Penyusunan kebutuhan sarana harus melalui analisis sesuai karakteristik layanan dan teknologi yang digunakan, serta dicatat dalam inventaris resmi.

Kompetensi Pelaksana

Petugas pelayanan wajib memiliki kompetensi berupa pengetahuan, keterampilan, keahlian, dan pengalaman sesuai bidang tugas. Standar ini disusun berdasarkan beban kerja, mekanisme, dan penggunaan teknologi. Penyelenggara juga perlu memberi kesempatan peningkatan kapasitas melalui pelatihan agar kualitas layanan tetap terjaga.

Jumlah Pelaksana

Jumlah pegawai harus sebanding dengan beban kerja dan struktur organisasi. Informasi mengenai komposisi, uraian tugas, serta tanggung jawab pelaksana dicantumkan dalam standar pelayanan. Kualifikasi dan kompetensi yang memadai menjadi syarat agar pelayanan berjalan efektif.

Jaminan Pelayanan

Instansi penyelenggara wajib memberikan kepastian bahwa layanan dilaksanakan sesuai standar. Bentuk jaminan dapat berupa kebijakan, tata tertib, kode etik, atau slogan pelayanan yang menjadi janji dan harus diterapkan secara konsisten.

Jaminan Keamanan dan Keselamatan

Pelayanan harus menjamin rasa aman bagi masyarakat, bebas dari risiko dan keragu-raguan. Hal ini diwujudkan melalui kebijakan, prosedur, atau program yang berorientasi pada keamanan dan keselamatan, serta mengacu pada standar teknis yang berlaku.

Pengawasan Internal

Pengawasan dilakukan oleh pimpinan atau pejabat terkait untuk memastikan pelayanan berjalan sesuai standar. Pengawasan ini bersifat berkelanjutan, bertujuan mencegah penyimpangan, membina disiplin, serta meningkatkan produktivitas. Petugas pengawas harus ditetapkan secara resmi dalam standar pelayanan.

Evaluasi Kinerja Pelaksana

Evaluasi dilakukan secara berkala untuk menilai sejauh mana pelayanan sesuai standar. Proses ini mempertimbangkan faktor keberhasilan maupun hambatan, termasuk masukan dari pengaduan masyarakat dan survei kepuasan. Tujuannya adalah perbaikan berkelanjutan agar pelayanan semakin efisien dan efektif.

PEMBAHASAN

Implementasi kebijakan publik, seperti yang dikemukakan oleh Edward III dalam (Subarsono, 2011), merupakan proses kompleks yang melibatkan empat variabel kunci, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Keempat aspek ini tidak hanya menjadi pilar utama dalam implementasi kebijakan, tetapi juga dapat menjadi sumber kendala jika tidak dikelola dengan baik. (Adi Aryanto, Pardamean Daulay, 2025).

Komunikasi

Dimensi komunikasi dalam implementasi standar pelayanan publik administrasi kependudukan di Kabupaten Bekasi menunjukkan bahwa meskipun informasi mengenai persyaratan, prosedur, jangka waktu, dan biaya layanan telah dipublikasikan melalui papan pengumuman, website, serta media sosial resmi Disdukcapil, efektivitasnya masih terbatas karena tidak semua masyarakat mampu memahami atau mengakses informasi tersebut, terutama kelompok dengan literasi digital rendah. Ketidakterseragaman penyampaian kebijakan di tingkat desa, kecamatan, dan Disdukcapil juga menimbulkan kebingungan, sehingga masyarakat sering menerima informasi yang berbeda terkait prosedur layanan. Selain itu, komunikasi internal antaraparatur belum optimal, sehingga masih ditemukan petugas yang kurang memahami detail kebijakan terbaru dan berpotensi memberikan penjelasan yang keliru. Kondisi ini memperlihatkan bahwa komunikasi kebijakan belum sepenuhnya konsisten dan inklusif, sehingga tujuan standar pelayanan publik untuk memberikan kepastian, transparansi, dan kemudahan belum tercapai secara maksimal. Oleh karena itu, diperlukan strategi komunikasi yang lebih intensif, seragam, dan berlapis, baik melalui media digital maupun tatap muka, agar informasi dapat dipahami secara menyeluruh oleh masyarakat dan aparatur sehingga implementasi standar pelayanan publik dapat berjalan lebih efektif.

Sumber Daya

Dimensi sumber daya dalam implementasi standar pelayanan publik administrasi kependudukan Kabupaten Bekasi mencakup aspek manusia, anggaran, sarana prasarana, serta teknologi yang mendukung jalannya pelayanan. Kondisi di lapangan menunjukkan bahwa jumlah penduduk Bekasi yang sangat besar tidak sebanding dengan ketersediaan pegawai Disdukcapil, sehingga beban kerja aparatur menjadi tinggi dan berpotensi menurunkan kualitas pelayanan. Keterbatasan sarana prasarana seperti ruang pelayanan yang kurang memadai, jaringan internet yang sering bermasalah, serta peralatan perekaman KTP-el yang terbatas juga menjadi hambatan dalam memenuhi standar pelayanan publik. Meski demikian, pemerintah daerah telah berupaya mengoptimalkan sumber daya melalui program jemput bola ke desa-desa, pemanfaatan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK), serta penggunaan aplikasi layanan digital untuk mempercepat proses. Namun, efektivitas program ini masih bergantung pada

pemerataan infrastruktur dan peningkatan kapasitas SDM. Oleh karena itu, dimensi sumber daya dalam implementasi standar pelayanan publik di Kabupaten Bekasi dapat dikatakan belum optimal, karena masih terdapat kesenjangan antara kebutuhan pelayanan dengan dukungan sumber daya yang tersedia. Perbaikan yang diperlukan meliputi penambahan jumlah pegawai, peningkatan kompetensi melalui pelatihan, serta penguatan infrastruktur teknologi agar pelayanan kependudukan dapat berjalan sesuai standar yang ditetapkan.

Disposisi

Dimensi disposisi dalam implementasi standar pelayanan publik administrasi kependudukan Kabupaten Bekasi menekankan pada komitmen, integritas, dan orientasi sikap aparatur dalam menjalankan tugas pelayanan. Sikap pelaksana menjadi faktor penentu apakah standar pelayanan publik benar-benar diterapkan secara konsisten atau hanya sebatas formalitas. Di Kabupaten Bekasi, sebagian besar aparatur Disdukcapil menunjukkan komitmen untuk melayani masyarakat dengan ramah, cepat, dan sesuai prosedur, terutama melalui inovasi layanan jemput bola dan digitalisasi. Namun, masih terdapat keluhan masyarakat terkait sikap petugas yang kurang responsif, kurang empati, atau bahkan adanya indikasi maladministrasi seperti pungutan liar. Hal ini menunjukkan bahwa disposisi pelaksana belum sepenuhnya seragam dan masih dipengaruhi oleh motivasi individu serta budaya kerja birokrasi. Edward III menekankan bahwa sikap pelaksana yang positif akan memperkuat keberhasilan implementasi kebijakan, sementara sikap negatif dapat menjadi penghambat utama. Oleh karena itu, peningkatan disposisi aparatur di Bekasi perlu dilakukan melalui pembinaan etika pelayanan, pengawasan ketat terhadap integritas, serta pemberian insentif bagi pegawai yang menunjukkan kinerja pelayanan prima. Dengan disposisi yang kuat dan berorientasi pada kepuasan masyarakat, implementasi standar pelayanan publik dalam administrasi kependudukan dapat berjalan lebih efektif dan sesuai tujuan.

Struktur Birokrasi

Dimensi struktur birokrasi dalam implementasi standar pelayanan publik administrasi kependudukan Kabupaten Bekasi berkaitan dengan kejelasan SOP, mekanisme koordinasi antarunit, serta sistem pengawasan internal. Kabupaten Bekasi telah menetapkan prosedur pelayanan kependudukan yang baku, seperti alur pembuatan KTP-el, kartu keluarga, dan akta kelahiran, yang disusun dalam bentuk bagan alur untuk memberikan kepastian kepada masyarakat. Namun, dalam praktiknya, birokrasi yang panjang dan koordinasi yang kurang optimal antara desa, kecamatan, dan Disdukcapil masih menjadi hambatan, sehingga masyarakat sering menghadapi keterlambatan atau kebingungan dalam proses layanan. Edward III menekankan bahwa struktur birokrasi yang terlalu berbelit dapat menghambat implementasi kebijakan, sementara struktur yang sederhana dan jelas akan mempercepat pencapaian tujuan. Di Bekasi, pengawasan

internal sudah dilakukan melalui pimpinan unit dan aparat pengawas fungsional, tetapi intensitasnya perlu ditingkatkan untuk mencegah penyimpangan seperti pungutan liar dan memastikan standar pelayanan dijalankan konsisten. Oleh karena itu, perbaikan struktur birokrasi di Kabupaten Bekasi harus diarahkan pada penyederhanaan prosedur, penguatan koordinasi lintas unit, serta pengawasan yang lebih ketat agar pelayanan kependudukan benar-benar sesuai standar dan mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat. (Rian Kohongia, Michael Mamentu, 2025)

SIMPULAN

Penelitian mengenai implementasi standar pelayanan publik dalam administrasi kependudukan di Kabupaten Bekasi menyimpulkan bahwa meskipun regulasi dan standar pelayanan telah dirancang sesuai amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik serta perangkat peraturan turunannya, pelaksanaannya di tingkat lokal masih menghadapi berbagai kendala. Analisis dengan menggunakan kerangka teori Edward III menunjukkan bahwa komunikasi kebijakan belum sepenuhnya konsisten dan inklusif, sehingga masyarakat sering mengalami kebingungan terkait persyaratan maupun prosedur layanan. Ketersediaan sumber daya, baik SDM, sarana prasarana, maupun infrastruktur digital, belum sebanding dengan jumlah penduduk Bekasi yang besar, sehingga pelayanan sering terkendala. Disposisi aparatur sebagai pelaksana kebijakan juga belum seragam, karena meskipun sebagian menunjukkan komitmen positif, masih terdapat keluhan mengenai sikap kurang responsif dan indikasi maladministrasi. Sementara itu, struktur birokrasi yang ada telah menetapkan SOP pelayanan, tetapi masih berbelit dan koordinasi antarunit belum optimal, sehingga pengawasan internal perlu diperkuat. Dengan demikian, penelitian ini menegaskan perlunya penguatan kapasitas SDM, modernisasi infrastruktur, penyederhanaan birokrasi, serta integrasi sistem evaluasi dan akuntabilitas agar pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Bekasi dapat berjalan lebih efektif, transparan, dan adaptif terhadap kebutuhan masyarakat yang heterogen.

DAFTAR PUSTAKA

- A, L. Q., Kimbal, A., Pratama, I., Putri, J. V., & Ratulangi, U. S. (2025). Tantangan Dan Peluang Penerapan E-Government Di Sektor Pelayanan Publik : Studi Di Kabupaten Sinjai. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 12, 1700–1713.
- Adi Aryanto, Pardamean Daulay, I. E. J. (2025). Implementasi Kebijakan Retribusi Jasa Pelayanan Kepelabuhan Pada Uptd.Pelabuhan Penyeberangan Juata Kota Tarakan. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 12, 1741–1749.
- Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Bekasi. (2023). *encana pembangunan daerah (RPD) Kabupaten Bekasi 2023–2026*. BAPPEDA

Kabupaten Bekasi.

- Denzin, N. K., & Lincoln, Y. S. (Eds.). (2009). *The SAGE handbook of qualitative research (4th ed.)*. Sage Publications.
- Edwards III, G. C. (1980). *Implementing Public Policy*. Congressional Quarterly Press.
- John W. Creswell. (2014). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches (4th ed.)*. SAGE Publications.
- Kuncoro, M. (2018). *Perencanaan pembangunan daerah: Teori dan aplikasi*. Gramedia.
- Moleong Lexy. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya.
- Nazir, M. (2013). *Metode Penelitian*. Ghalia Indonesia.
- Purwanto, E., & Sulistyastuti, D. R. (2012). *Implementasi kebijakan publik: Konsep dan aplikasinya di Indonesia*. Gava Media.
- Rian Kohongia, Michael Mamentu, B. N. (2025). Implementasi Kebijakan Pemilihan Sangadi. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 12, 1554–1563.
- Sinambela, L. P. (2010). *Reformasi pelayanan publik: Teori, kebijakan, dan implementasi*. Bumi Aksara.
- Suaedi, A., & Wardiyanto, B. (2010). *Revitalisasi administrasi negara: Reformasi birokrasi dan e-governance*. Graha Ilmu.
- Subarsono, A. . (2011). *Analisis Kebijakan Publik: Konsep, Teori dan Aplikasi*. Pustaka Pelajar.
- Sugiyono, S. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Procrastination And Task Avoidance: Theory, Research and Treatment. New York: Plenum Press, Yudistira P, Chandra.