

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sebagai pemegang tanggungjawab atas kepentingan rakyat, pemerintah memiliki kewenangan untuk menjamin pemenuhan kebutuhan-kebutuhan dasar dalam rangka meningkatkan kesejahteraan bagi setiap warganegara. Pemerintah sebagaimana yang diungkapkan Ndraha (dalam Suprianto, 2014, hlm. 3) ialah "...semua beban yang memproduksi, mendistribusikan, atau menjual alat pemenuhan kebutuhan masyarakat berbentuk jasa publik dan layanan *civil*". Hal tersebut menegaskan bahwa adanya kewajiban yang dibebankan kepada pemerintah sebagai pihak penyedia pelayanan untuk menyelenggarakan pelayanan guna memenuhi hak-hak dasar warganegara yang terwujud dalam bentuk jasa maupun layanan.

Pada Pasal 1 ayat (1) Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa: "pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik". Pengertian diatas menegaskan bahwa pelayanan publik merupakan aktivitas pemberian pelayanan melalui pemenuhan kebutuhan dan hak-hak warganegara maupun penduduk Indonesia dengan berdasarkan aturan hukum yang berlaku. Dengan adanya norma atau aturan hukum yang termuat secara jelas maka penyelenggaraan pelayanan publik memiliki jaminan dan kepastian hukum dalam penyediaan pelayanan publik yang bersesuaian dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi. Selain itu, kepastian hukum pun berguna dalam memberikan perlindungan bagi seluruh warga negara dan penduduk dari praktek penyalahgunaan wewenang (*abuse of power*) di dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Sebagai pelaksana pelayanan publik, pejabat publik bertugas memberikan pelayanan yang prima sebagai wujud dari kewajiban aparatur pemerintahan sebagai abdi masyarakat. Sebagaimana dikatakan Sinambela dalam buku yang berjudul Reformasi Pelayanan Publik (2011) bahwa:

Pelayanan yang diberikan oleh birokrat ditafsirkan sebagai kewajiban bukan hak karena mereka diangkat oleh pemerintah untuk melayani masyarakat, oleh karena itu harus dibangun komitmen yang kuat untuk melayani sehingga pelayanan akan dapat menjadi lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat dan dapat merancang model pelayanan yang lebih kreatif, serta lebih efisien. (hlm. 4)

Maka pemerintah sebagai alat kelengkapan negara dalam hal ini merupakan lembaga yang berkewajiban memberikan layanan dalam pemenuhan hak dan kebutuhan dasar sebab pada hakikatnya birokrat bertugas melayani masyarakat. Dengan begitu banyaknya tuntutan yang ada, pemerintah memiliki tanggung jawab besar dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas bagi setiap lapisan masyarakat secara berkeadilan. Keberhasilan pelaksanaan pelayanan publik dapat diukur dengan melihat pada kemampuan sumberdaya organisasi pemerintah dalam melayani dan merampungkan tugas-tugas pelayanan yang telah ditargetkan.

Sebagai salah satu bentuk dari wujud pelayanan terhadap hak perlindungan dan pengakuan terhadap status pribadi warga negara, administrasi kependudukan merupakan bagian yang tidak dapat dipisahkan dari kehidupan masyarakat. Hal itu dikarenakan administrasi kependudukan merupakan dokumen yang dibutuhkan dalam segala urusan kehidupan bernegara termasuk dalam implementasi kebijakan atau program pemerintahan lainnya. Instansi pemerintah yang berwenang dalam pelayanan publik pada bidang terkait ialah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Sebagaimana dikutip menurut Depdagri RI Dirjen Administrasi Kependudukan tahun 2008 (dalam Terawati, 2017, hlm. 14) adalah “rangkaiannya kegiatan dan penataan dan penertiban data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan yang hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain”. Berdasarkan uraian tersebut, administrasi kependudukan dapat disimpulkan sebagai serangkaian proses kegiatan pendataan identitas kependudukan. Sesuai dengan ketentuan pada Pasal 3 dan 4 Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan, setiap penduduk diwajibkan untuk melakukan pelaporan terhadap peristiwa kependudukan dan peristiwa-peristiwa penting lainnya yang dialami kepada Instansi

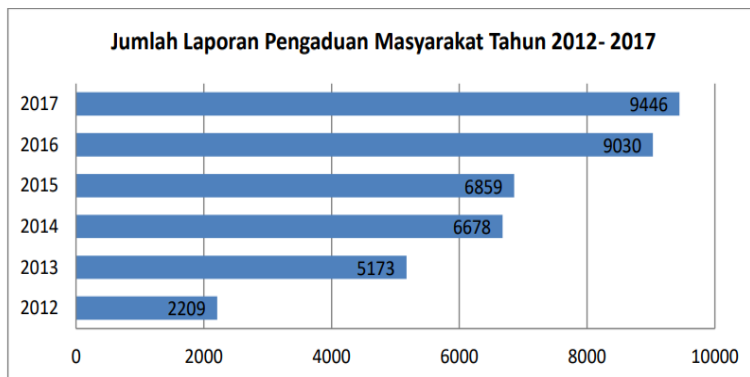
Alma Nisaa Rahmatika, 2019

IMPLEMENTASI PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI PUSAT PERBELANJAAN DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MASYARAKAT | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

bersangkutan agar mendapatkan pengakuan secara legal dan terdaftar secara administrasi sebagai warga Negara yang sah sesuai dengan Undang-undang yang berlaku. Adapun *output* dari proses administrasi kependudukan diantaranya adalah dokumen kependudukan. Dokumen kependudukan merupakan dokumen resmi yang diterbitkan oleh instansi pelaksana pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil sebagai alat bukti autentik yang mempunyai kekuatan hukum.

Namun pada kenyataannya, penyelenggaraan pelayanan publik masih memiliki banyak kendala dari segala sisi pelaksanaannya. Sebagaimana pernyataan Deputy Bidang Pelayanan Publik, Diah Natalisa (dimuat dalam *Antaranews.com*) menyatakan bahwa "...indeks pelayanan publik secara nasional tahun 2018 mengalami penurunan dibandingkan tahun lalu". Hal itu menunjukkan bahwa pelayanan publik secara nasional mengalami kemunduran dibandingkan dengan pelaksanaan pada tahun lalu. Buruknya praktik *governance* dalam penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilihat dari banyaknya pengaduan mengenai pelayanan publik kepada Ombudsman selaku lembaga negara yang bertugas mengawasi pelayanan publik. Data berikut ini menunjukkan jumlah laporan pengaduan masyarakat di seluruh Indonesia yang diterima oleh Ombudsman RI dalam kurun waktu 2012 sampai 2017.

Tabel 1.1
Jumlah Laporan Pengaduan Masyarakat Tahun 2012-2017



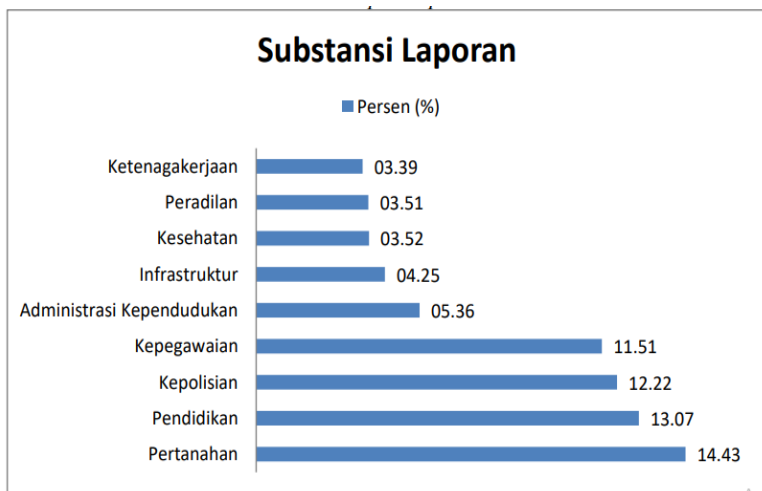
Sumber: Laporan Tahunan 2017 Ombudsman Republik Indonesia

Alma Nisaa Rahmatika, 2019

IMPLEMENTASI PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI PUSAT PERBELANJAAN DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MASYARAKAT | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Berdasarkan data yang diperoleh dari Ombudsman Republik Indonesia melalui Laporan Tahunan 2017 dapat diketahui bahwa setiap tahunnya ada peningkatan jumlah laporan pengaduan yang dilakukan oleh masyarakat. Sepanjang tahun 2017 terdapat 9.446 laporan atau pengaduan masyarakat atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Hal tersebut tentu menjadi salah satu tolok ukur yang dapat membuktikan bahwa pelaksanaan pelayanan publik yang ada belum cukup mampu memberikan kualitas pelayanan yang menimbulkan kepuasan dan kepercayaan pada masyarakat sehingga masyarakat masih mengeluhkan pelaksanaan pelayanan.

Tabel 1.2
Substansi Laporan pada Tahun 2017



Sumber: Laporan Tahunan 2017 Ombudsman

Berdasarkan data yang diperoleh dari laporan tahunan yang dikeluarkan Ombudsman pada tahun 2017, dapat diketahui bahwa perolehan data diatas menunjukkan 10 besar substansi laporan atau pengaduan yang dilakukan oleh masyarakat. Posisi teratas di dominasi oleh pengaduan masyarakat mengenai substansi pertanian dengan 14.43% disusul pendidikan sebesar 13.07%, kepolisian sebesar 12.22 %, kepegawaian sebesar 11.51%.

Alma Nisaa Rahmatika, 2019

IMPLEMENTASI PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI PUSAT PERBELANJAAN DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MASYARAKAT | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Posisi selanjutnya pada nomor urut ke lima adalah administrasi kependudukan dengan presentase sebesar 05.36% diikuti infrastruktur sebesar 04.25%, kesehatan sebesar 03.52%, peradilan sebesar 03.51 %, dan ketenagakerjaan sebesar 03.39%. Merujuk pada data laporan tersebut, dapat diketahui bahwa administrasi kependudukan merupakan salah satu substansi teratas dengan menempati urutan ke- 5 yang mendapatkan laporan dan pengaduan oleh masyarakat atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik sepanjang tahun 2017. Hal tersebut tentu menandakan bahwa kualitas pelayanan dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan masih rendah dan tidak memuaskan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Sejalan dengan data diatas, berdasarkan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik tingkat Provinsi yang dikeluarkan oleh Kementerian Pendayagunaan Negara dan Reformasi Birokrasi pada tahun 2018 memperkuat dugaan rendahnya kualitas pelayanan publik di sektor administrasi kependudukan ini dengan menyatakan bahwa "...untuk Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di kabupaten/ kota hanya 2 yang mendapat predikat A dan 9 kantor yang mendapat predikat E dari 201 Kantor" (dimuat dalam *Antaraneews.com*). Hal tersebut menunjukkan bahwa hanya 1% ketercapaian penyelenggaraan pelayanan publik sektor administrasi kependudukan yang menghasilkan penilaian yang baik. Hal ini membuktikan bahwa masih diperlukannya pembangunan reformasi birokrasi yang lebih masif untuk mengembangkan penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih berorientasi kepada masyarakat.

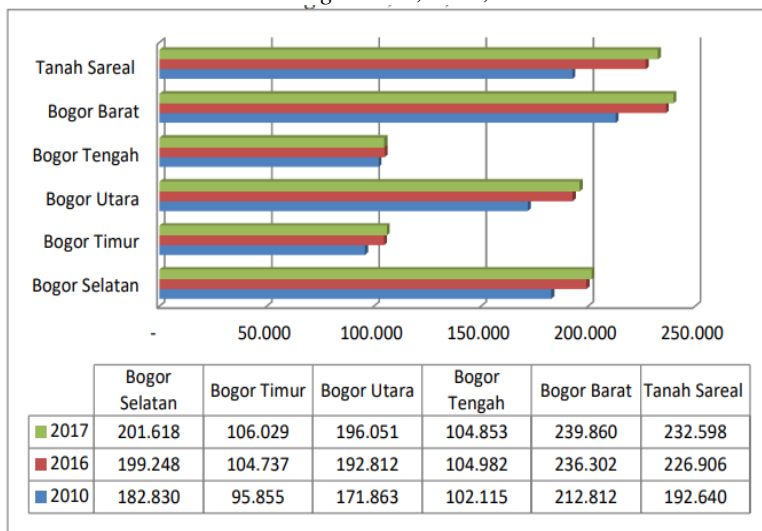
Pelaksanaan pelayanan publik tentu tidak akan terlepas dari masalah. Kusumaharta (2016, hlm. 1) dalam penelitiannya yang berjudul Evaluasi Kinerja Pelayanan Loker Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bogor menyampaikan bahwa "Pokok masalah yang biasa terjadi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bogor adalah waktu pelayanan yang menyebabkan antrian yang dialami oleh masyarakat yang ingin menggunakan jasa". Waktu pelayanan yang terlampau lama dengan durasi yang tidak menentu ini menjadi salah satu indikator ketidaknyamanan masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan. Hal ini tentu berpengaruh terhadap citra dinas terkait karena tidak dapat memberikan pelayanan yang berkualitas dan berorientasi pada masyarakat. Selain hal tersebut, pelayanan

Alma Nisaa Rahmatika, 2019

IMPLEMENTASI PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI PUSAT PERBELANJAAN DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MASYARAKAT | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

publik pun harus mempertimbangkan peningkatan laju pertumbuhan penduduk yang menyebabkan banyaknya jumlah pengguna layanan. Data berikut ini menunjukkan jumlah penduduk dan laju pertumbuhan penduduk menurut kecamatan di Kota Bogor pada tahun 2010, 2016 hingga dengan 2017.

Tabel 1.3
Jumlah Penduduk dan Laju Pertumbuhan Penduduk Menurut Kecamatan di Kota Bogor 2010, 2016, dan 2017



Sumber: Badan Pusat Statistika

Berdasarkan informasi pada Tabel 1.3, jumlah penduduk di Kota Bogor yang terdiri dari 6 kecamatan pada tahun 2010 berjumlah 958.115 jiwa, sedangkan pada tahun 2016 berjumlah 1.064.687 jiwa, dan pada tahun 2017 berjumlah 1.081.009 jiwa dengan laju pertumbuhan penduduk sebesar 1,53 selama 7 tahun terakhir. Hal ini menggambarkan bahwa jumlah penduduk di Kota Bogor terus meningkat setiap tahunnya. Melihat kondisi tersebut, tanpa adanya pengelolaan pelayanan yang baik dari Disdukcapil Kota Bogor maka kualitas pelayanan terhadap masyarakat tentu akan menurun, karena setiap harinya jumlah penduduk yang menggunakan jasa dari Disdukcapil ini bertambah.

Alma Nisaa Rahmatika, 2019

IMPLEMENTASI PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI PUSAT PERBELANJAAN DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MASYARAKAT | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Banyaknya jumlah penduduk tentu mempengaruhi kualitas pemberian pelayanan. Sebagaimana dilansir dalam portal berita *online*, *Merdeka.com* (2018, 3 Juli) menginformasikan bahwa kondisi pada kantor Disdukcapil mengalami kepadatan karena warga terus berdatangan sehingga menyebabkan antrean terus mengular hingga ke pinggir jalan. Hal tersebut terjadi karena adanya pemberlakuan nomor urut antrean yang dibatasi sebanyak 400 nomor. Pemberlakuan nomor antrean tersebut dianggap merugikan masyarakat yang sudah datang sebab apabila tidak mendapatkan nomor antrean maka pemohon tidak dapat melakukan pelayanan pada hari itu. Berdasarkan penuturan Kepala Bidang Kependudukan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bogor, Agus Suparmann (yang dimuat *merdeka.com*) mengatakan, “Kemampuan kita tiap harinya kan terbatas. Terbatas dengan peralatan, SDM-nya, dan waktu”. Dengan kemampuan pelayanan yang terbatas, Disdukcapil menyadari bahwa pihaknya tidak dapat secara optimal melayani seluruh pemohon yang datang setiap harinya dengan jumlah rata-rata 1.000 warga.

Merujuk pada informasi diatas, dapat diketahui bahwa pelaksanaan pelayanan publik pada sektor Kependudukan dan Pencatatan Sipil terkendala oleh beberapa faktor diantaranya terbatasnya peralatan perekaman dan peralatan lain yang menunjang pelayanan, waktu pelayanan yang terbatas dengan beban pengguna layanan yang sangat banyak serta SDM pegawai yang terbatas yang menyebabkan lamanya waktu pelayanan. Hal ini tentu memberikan dampak yang signifikan terkait dengan merosotnya kualitas pelayanan publik yang diberikan. Hal itu dikarenakan jumlah pengguna layanan berbanding terbalik dengan jumlah fasilitas dan ketersediaan sumber daya manusia aparatur yang bertugas. Kondisi ini menyebabkan terhambatnya pemberian layanan publik yang berkualitas sehingga mengakibatkan banyaknya pemohon yang tidak terlayani dengan optimal.

Hal ini menjadi sebuah permasalahan yang serius untuk dikaji karena tanpa sebuah inovasi dan peningkatan kualitas pelayanan, maka permasalahan ini tidak akan mendapatkan titik terang. Pemerintah sebagai penyedia layanan publik sudah semestinya dapat berorientasi kepada kebutuhan dan tuntutan masyarakat. Sebagaimana yang Frederickson (dalam Kurniawan, 2017) katakan bahwa:

Alma Nisaa Rahmatika, 2019

IMPLEMENTASI PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI PUSAT PERBELANJAAN DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MASYARAKAT | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah atau administrasi publik sepatutnya diorientasikan kepada warganegara (*citizens*), warga negara dipandang tidak sekedar konsumen atau pelanggan (*customers*). Maka segala bentuk pembaharuan ataupun inovasi yang dijalankan merujuk terhadap tuntutan dan kebutuhan yang semata-mata ditujukan untuk warga negara. (hlm. 109)

Berdasarkan uraian tersebut, diketahui bahwa orientasi pejabat publik haruslah mengutamakan warga negara. Jadi segala bentuk pembaharuan yang terjadi berdasarkan atas tuntutan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan warganegara. Sururi (2017, hlm. 16) mengutarakan bahwa “pada level pemerintahan baik pemerintah daerah maupun pusat, kemampuan berinovasi terutama inovasi kebijakan merupakan bagian dari kemampuan dalam memanfaatkan potensi sumber daya baik lokal maupun nasional dengan didukung kreativitas birokrasi di berbagai tingkatan”. Berdasarkan hal tersebut, maka pemerintah pusat maupun daerah diharapkan dapat memiliki kemampuan berinovasi (*ability to innovate*) dan kemauan berinovasi (*willingnes to inovate*) untuk dapat memanfaatkan potensi yang dimiliki guna menciptakan pembaharuan dalam menjawab kebutuhan dan ketidaksempurnaan pelayanan publik yang dilaksanakan sebelumnya.

Inovasi merupakan salah satu alat yang dapat dilakukan untuk menghadapi kebuntuan. Suwarno (dalam Rahmawati dan Suryawati, 2017, hlm. 27) menilai bahwa “inovasi di sektor publik adalah salah satu jalan atau bahkan *breakthrough* (terobosan) untuk mengatasi kemacetan dan kebuntuan organisasi di sektor publik”. Maka inovasi bukan lagi menjadi sebuah pilihan, namun keharusan untuk dilakukan dalam menghadapi kebuntuan jawaban pada sektor publik karena inovasi berfungsi untuk menggali solusi yang dapat ditawarkan untuk mengendalikan permasalahan yang terjadi.

Menanggapi kondisi tersebut, Pemerintah Kota Bogor menciptakan sebuah inovasi baru guna meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat dalam bidang pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil, yaitu Pelayanan Administrasi Kependudukan di Pusat Perbelanjaan. Ini merupakan inovasi pelayanan yang menghadirkan Kantor Cabang Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Pusat

Perbelanjaan atau *Shopping Center*. Kepala Seksi Dokumentasi Disdukcapil, Dadang Kusaeri (dimuat *bogor-today.com*) menegaskan bahwa “pada hakikatnya penyelenggaraan inovasi pelayanan ini disesuaikan dengan prinsip reformasi birokrasi. Dimana pelayanan kepada masyarakat harus lebih dimudahkan dan tidak terbebani”. Pada dasarnya, inovasi ini diciptakan untuk memberikan pilihan alternatif *outlet* pelayanan bagi masyarakat sehingga masyarakat tidak perlu mengantri dan menunggu pembuatan data kependudukan. Dodi Ahdiat selaku Kepala Disdukcapil Kota Bogor menjelaskan bahwa “BTM dipilih sebagai *Mall* pertama karena sejumlah alasan.

Salah satu yang menjadi pertimbangan adalah karena cakupan wilayah pelayan BTM dapat merangkul warga Kota Bogor di wilayah selatan Kota Bogor. Seperti daerah Pasir Kuda dan Pasir Jaya” (diakses melalui *kotabogor.go.id*). Selain faktor keterjangkauan wilayah, inovasi ini dilatarbelakangi akan kesadaran bahwa daya dukung kantor Disdukcapil selama ini tidak cukup memadai dalam memberikan pelayanan terhadap banyaknya jumlah pemohon yang tersedia. Dengan adanya penambahan kantor cabang, diharapkan pendistribusian pemohon akan jauh lebih merata dan mempercepat proses pelayanan yang dilakukan oleh aparat yang bertugas.

Pemilihan lokasi di pusat perbelanjaan dilatarbelakangi karena pusat perbelanjaan dianggap tempat yang strategis untuk melaksanakan pelayanan publik yang mudah dijangkau oleh semua kalangan dan lapisan masyarakat. Melalui pendirian kantor cabang di pusat perbelanjaan diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan mempermudah terselenggaranya pelayanan publik yang lebih optimal serta meningkatkan pendapatan daerah melalui aktivitas perbelanjaan yang dilakukan. Pasolong mengungkapkan (2011, hlm 144) bahwa “kepuasan masyarakat terhadap organisasi publik sangat penting karena adanya hubungan kepercayaan masyarakat. Semakin baik pemerintahan dan kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi kepercayaan masyarakat (*high trust*)”. Hal tersebut menegaskan bahwa pemberian pelayanan publik yang berkualitas akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap organisasi publik sehingga menimbulkan rasa puas terhadap pelayanan yang telah diberikan.

Alma Nisaa Rahmatika, 2019

IMPLEMENTASI PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI PUSAT PERBELANJAAN DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MASYARAKAT | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Berangkat dari pemaparan diatas perihal sejauh mana implementasi inovasi pelayanan di bidang administrasi kependudukan sudah dijalankan, penulis merasa tertarik untuk melakukan suatu penelitian mengenai bagaimana pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan di pusat perbelanjaan *Bogor Trade Mall* dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat di Kota Bogor. Mengingat bahwa ini merupakan salah satu inovasi yang diciptakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik terhadap masyarakat di bidang administrasi kependudukan dalam rangka reformasi birokrasi, maka penulis akan melakukan suatu penelitian dengan mengangkat judul “Implementasi Pelayanan Administrasi Kependudukan di Pusat Perbelanjaan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan terhadap masyarakat (Studi Deskriptif pada Kantor Cabang Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Pusat Perbelanjaan *Bogor Trade Mall*).

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang di atas, maka fokus masalah dalam penelitian ini ialah “Bagaimana Implementasi Pelayanan Administrasi Kependudukan di Pusat Perbelanjaan dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan terhadap masyarakat?”. Maka masalah akan dikaji dan diteliti dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1.2.1 Bagaimana Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Pusat Perbelanjaan *Bogor Trade Mall* dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan terhadap masyarakat di Kota Bogor?
- 1.2.2 Apa saja kendala yang dihadapi dalam Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Pusat Perbelanjaan *Bogor Trade Mall* dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan terhadap masyarakat di Kota Bogor?
- 1.2.3 Bagaimana upaya yang dilakukan dalam menghadapi kendala pada Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Pusat Perbelanjaan *Bogor Trade Mall* dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan terhadap masyarakat di Kota Bogor?

1.3 Tujuan Penelitian

Dari rumusan penelitian yang telah diuraikan diatas, maka peneliti melakukan penelitian ini dengan tujuan sebagai berikut:

1.3.1 Tujuan Umum

Secara umum penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan memperoleh gambaran yang jelas mengenai Implementasi Pelayanan Administrasi Kependudukan di Pusat Perbelanjaan *Bogor Trade Mall* dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat di Kota Bogor.

1.3.2 Tujuan Khusus

- 1.3.2.1 Untuk mengetahui Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Pusat Perbelanjaan *Bogor Trade Mall* dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan terhadap masyarakat di Kota Bogor.
- 1.3.2.2 Untuk mengetahui kendala yang dihadapi dalam Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Pusat Perbelanjaan *Bogor Trade Mall* dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan terhadap masyarakat di Kota Bogor.
- 1.3.2.3 Untuk mengetahui upaya yang dilakukan dalam menghadapi kendala pada Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Pusat Perbelanjaan *Bogor Trade Mall* dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan terhadap masyarakat di Kota Bogor.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi semua pihak terkait, adapun manfaatnya dapat dilihat dari beberapa aspek berikut, yaitu:

1.4.1 Segi Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan untuk memperluas pengetahuan, wawasan berpikir serta meningkatkan pemahaman yang berkaitan dengan permasalahan penelitian yakni bagaimana Implementasi Inovasi Pelayanan yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bogor. Hasil penelitian ini dapat dijadikan rujukan bagi peneliti yang berminat untuk melakukan penelitian dibidang studi Ilmu Kebijakan Publik, Administrasi Publik dan Pendidikan Kewarganegaraan, terutama dalam konteks kajian Inovasi Pelayanan Publik, khususnya mengenai pelaksanaan Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan.

1.4.2 Segi Kebijakan

Memberikan arahan kebijakan untuk pengembangan inovasi pelayanan publik khususnya pada sektor Administrasi Kependudukan agar terwujudnya pelaksanaan pelayanan yang mengutamakan percepatan regulasi pelayanan serta mempermudah proses dan mekanisme pelayanan agar dapat diterapkan dan dikoreksi sebagai bentuk perbaikan.

1.4.3 Segi Praktik

Sebagai bahan masukan, rujukan dan saran bagi Penyelenggara Pelayanan khususnya Aparatur Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil agar dapat meningkatkan kualitas dalam menyelenggarakan inovasi pelayanan serta memperbaiki pelayanan yang dirasa belum maksimal. Selain itu, dengan diadakannya inovasi pelayanan Administrasi Kependudukan di Pusat Perbelanjaan memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk melakukan pembuatan dokumen administrasi kependudukan maupun Catatan Sipil sehingga masyarakat dapat merasakan pelayanan yang lebih efektif.

1.4.4 Segi Isu atau Aksi Sosial

Sebagai upaya untuk mendukung Penyelenggaraan Reformasi Birokrasi dengan mewujudkan Inovasi Pelayanan yang mengedepankan kualitas pelayanan publik agar kepuasan masyarakat akan pelayanan publik meningkat. Serta sebagai upaya untuk membangkitkan kesadaran masyarakat, khususnya warga Kota Bogor dalam tertib administrasi dalam pembuatan dokumen Kependudukan dan Catatan Sipil serta ikut berpartisipasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik untuk meningkatkan kinerja birokrat dalam menjalankan kewajibannya memenuhi kebutuhan masyarakat.

1.5 Struktur Organisasi Skripsi

Dalam menyusun penelitian yang sistematis, maka peneliti menyusunnya kedalam struktur organisasi skripsi. Dalam penyusunan skripsi ini meliputi judul, pernyataan mengenai maksud karya ilmiah, nama dan kedudukan tim pembimbing, pernyataan tentang keaslian karya ilmiah, kata pengantar, abstrak, daftar isi, daftar tabel, daftar gambar, isi, daftar Pustaka dan daftar lampiran. Adapun bagian isi dari karya ilmiah berbentuk Skripsi ini yaitu:

1. BAB I: Pendahuluan

Sebagai bab pembuka dalam sebuah Skripsi, pada bab ini diuraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penelitian.

2. BAB II: Kajian Pustaka

Dalam bab ini berisi tentang teori-teori yang mendukung, pendapat-pendapat para ahli serta hasil dari penelitian-penelitian terdahulu dijadikan peneliti sebagai bahan kajian guna memberikan landasan yang kuat akan urgensi penelitian yang diteliti.

3. BAB III: Metode Penelitian

Sebagai karya ilmiah, tentunya harus menggunakan pendekatan-pendekatan, metode dan lain sebagainya dalam mencari, mengumpulkan, dan menganalisa data yang didapat agar dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah dan tidak asal-asalan sehingga penelitian yang dituangkan dalam karya ilmiah berbentuk skripsi ini dapat bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan serta masukan dalam merencanakan kebijakan. Pada bab ini, diuraikan tentang pendekatan penelitian, metode penelitian, teknik pengumpulan data, serta tahapan penelitian yang digunakan.

4. BAB IV: Temuan dan Pembahasan

Pada bab ini, peneliti melakukan analisis temuan data dan membahasnya dengan teori-teori yang ada serta data-data yang mendukung. Dengan langkah tersebut akan terlihat masalah-masalah yang diteliti serta pemecahan masalahnya.

5. BAB V: Simpulan, Implikasi, dan Rekomendasi

Sebagai bagian akhir karya ilmiah skripsi, pada bab ini peneliti memberikan simpulan, implikasi dan menyajikan rekomendasi kepada pihak-pihak terkait sebagai dari hasil penelitian terhadap permasalahan yang telah diidentifikasi dan dikaji dalam penelitian ini dan peneliti berharap dengan adanya penelitian ini dapat memberikan manfaat setidaknya bagi peneliti sendiri dan umumnya bagi masyarakat.