

Implementasi Asas Kepentingan Umum dalam Mewujudkan Kesejahteraan Rakyat (Studi Disdukcapil Kabupaten Bekasi)

Robet Suwandi^{1*}, Parbuntian Sinaga², Teguh Satya Bhakti³

^{1,2,3}Universitas Krisnadwipayana, Indonesia

Korespondensi penulis: robetsuwandi0374@gmail.com

Abstract. *This study aims to analyze the implementation of the principle of public interest in the implementation of public services by the Population and Civil Registration Office (Disdukcapil) of Bekasi Regency, as well as to evaluate the extent to which the implementation of these principles contributes to efforts to realize people's welfare. The principle of public interest is one of the basic principles in the implementation of public services that emphasizes the fulfillment of basic rights of the community in a fair, fast, equitable, and accountable manner. This research uses a qualitative approach with a case study method, where data is collected through in-depth interviews, direct observations in the field, and documentation studies on various policies and service reports. The results of the study show that the Bekasi Regency Disdukcapil has adopted various innovations in services, such as online services, digital queue systems, the use of information technology-based applications, and increasing the transparency of service information through social media and official websites. These steps are taken to improve accessibility, efficiency, effectiveness, and community satisfaction as service recipients. However, the implementation of the principle of public interest still faces several obstacles, such as limited competent human resources (HR), uneven information technology infrastructure, and low digital literacy among certain communities, especially the elderly and people in suburban areas. This condition results in the suboptimal public service oriented to the public interest to the maximum. Therefore, continuous efforts are needed through increasing the capacity of the apparatus, the development of inclusive and adaptive public service technology, and massive education to the public to increase participation, understanding, and awareness of the available services. Thus, the public services that are carried out can really contribute to realizing the welfare of the people as a whole, equitable, and just.*

Keywords: *Accessibility, Innovation, Interests, Services, Welfare*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi asas kepentingan umum dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Bekasi, serta untuk mengevaluasi sejauh mana pelaksanaan asas tersebut berkontribusi terhadap upaya mewujudkan kesejahteraan rakyat. Asas kepentingan umum merupakan salah satu prinsip dasar dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang menekankan pada pemenuhan hak-hak dasar masyarakat secara adil, cepat, merata, dan akuntabel. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus, di mana data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi langsung di lapangan, serta studi dokumentasi terhadap berbagai kebijakan dan laporan pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Disdukcapil Kabupaten Bekasi telah mengadopsi berbagai inovasi dalam pelayanan, seperti layanan daring, sistem antrian digital, penggunaan aplikasi berbasis teknologi informasi, dan peningkatan transparansi informasi pelayanan melalui media sosial serta website resmi. Langkah-langkah ini dilakukan untuk meningkatkan aksesibilitas, efisiensi, efektivitas, serta kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan. Namun, implementasi asas kepentingan umum masih menghadapi beberapa kendala, seperti keterbatasan sumber daya manusia (SDM) yang kompeten, infrastruktur teknologi informasi yang belum merata, serta rendahnya literasi digital di kalangan masyarakat tertentu, khususnya kelompok usia lanjut dan masyarakat di wilayah pinggiran. Kondisi ini mengakibatkan belum optimalnya pelayanan publik yang berorientasi pada kepentingan umum secara maksimal. Oleh karena itu, diperlukan upaya berkelanjutan melalui peningkatan kapasitas aparatur, pengembangan teknologi pelayanan publik yang inklusif dan adaptif, serta edukasi yang masif kepada masyarakat untuk meningkatkan partisipasi, pemahaman, dan kesadaran terhadap layanan yang tersedia. Dengan demikian, pelayanan publik yang dilaksanakan dapat benar-benar berkontribusi dalam mewujudkan kesejahteraan rakyat secara menyeluruh, merata, dan berkeadilan.

Kata kunci: Aksesibilitas, Inovasi, Kepentingan, Pelayanan, Kesejahteraan

1. LATAR BELAKANG

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, khususnya dalam bidang kependudukan dan pencatatan sipil yang menjadi dasar administrasi negara dan pelayanan kepada warga negara. Implementasi asas kepentingan umum dalam pelayanan publik menjadi prinsip fundamental yang harus dijalankan agar pelayanan dapat memberikan manfaat maksimal bagi kesejahteraan rakyat. Asas kepentingan umum menuntut pemerintah untuk mengutamakan kepentingan bangsa dan masyarakat luas dalam setiap kebijakan dan pelaksanaan pelayanan publik.

Dalam konteks Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Bekasi, pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil menjadi sangat penting karena berhubungan langsung dengan hak-hak sipil warga negara seperti identitas, akta kelahiran, dan dokumen kependudukan lainnya yang mendukung kesejahteraan masyarakat. Konsep negara kesejahteraan (*welfare state*) menegaskan bahwa negara memiliki tanggung jawab aktif dalam menjamin kesejahteraan rakyat melalui pelayanan publik yang efektif dan berkeadilan sosial.

Teori negara kesejahteraan menekankan peran negara dalam menyediakan program sosial dan perlindungan yang menyeluruh kepada masyarakat sebagai wujud tanggung jawab negara terhadap rakyatnya. Negara kesejahteraan juga mengedepankan prinsip keadilan sosial, demokrasi, perlindungan hak asasi manusia, dan anti-diskriminasi sebagai pilar utama dalam mewujudkan kesejahteraan rakyat.

Dalam pelaksanaan pelayanan publik, teori *good governance* menjadi penting sebagai landasan untuk memastikan transparansi, akuntabilitas, partisipasi, dan efektivitas dalam pelayanan kepada masyarakat. *Good governance* mengarahkan pemerintah agar dapat memberikan pelayanan yang bersih, profesional, dan berorientasi pada kepentingan umum sehingga meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Pelayanan publik yang baik harus memenuhi kriteria tepat waktu, prosedur yang jelas, biaya yang transparan, serta responsif terhadap kebutuhan masyarakat, khususnya dalam bidang kependudukan dan pencatatan sipil.

Namun, dalam praktiknya, pelaksanaan pelayanan publik di Disdukcapil Kabupaten Bekasi menghadapi berbagai hambatan yang dapat mengurangi efektivitas dan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Faktor penghambat tersebut meliputi keterbatasan sumber daya manusia, infrastruktur yang kurang memadai, serta kurangnya pemahaman masyarakat terhadap prosedur pelayanan yang berlaku.

Upaya mengatasi hambatan tersebut perlu dilakukan melalui peningkatan kapasitas aparatur, pengembangan sistem pelayanan berbasis teknologi informasi, dan sosialisasi yang intensif kepada masyarakat. Metode yuridis normatif digunakan dalam penelitian ini untuk menganalisis implementasi asas kepentingan umum berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan teori-teori yang relevan.

Teori pelayanan publik membantu memahami bagaimana pelayanan yang berorientasi pada kepentingan umum dapat diwujudkan melalui mekanisme dan proses administrasi yang efektif. Asas kepentingan umum sebagai landasan administrasi negara menuntut aparat pemerintah untuk mengutamakan kepentingan masyarakat luas di atas kepentingan pribadi atau golongan tertentu. Dalam konteks Disdukcapil, hal ini berarti pelayanan harus diberikan secara merata dan adil kepada seluruh warga Kabupaten Bekasi tanpa diskriminasi.

Keterlibatan masyarakat dalam perencanaan dan pelaksanaan pelayanan publik juga menjadi bagian dari prinsip *good governance* yang dapat meningkatkan transparansi dan akuntabilitas. Studi kasus di Disdukcapil Kabupaten Bekasi akan memberikan gambaran konkret bagaimana asas kepentingan umum diimplementasikan dalam pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil. Penelitian ini juga akan mengidentifikasi faktor-faktor penghambat serta strategi yang dilakukan untuk mengatasi kendala tersebut dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui pelayanan publik.

Negara kesejahteraan menempatkan pelayanan sosial sebagai hak dasar warga negara yang harus dijamin oleh negara melalui kebijakan dan pelaksanaan yang efektif. Prinsip keseimbangan antara otoritas publik dan efisiensi ekonomi menjadi penting agar pelayanan publik dapat berjalan optimal tanpa membebani anggaran negara secara berlebihan. Dalam pelaksanaan asas kepentingan umum, aparat pemerintah harus memiliki *sense of public service* yang tinggi agar pelayanan dapat dilakukan dengan penuh tanggung jawab dan integritas.

Pelayanan publik yang baik akan mendukung terciptanya keadilan sosial dan peningkatan kualitas hidup masyarakat, khususnya dalam hal akses terhadap dokumen kependudukan yang sah dan valid. Peran Disdukcapil sebagai lembaga pelayanan publik di bidang kependudukan sangat strategis dalam mewujudkan kesejahteraan rakyat melalui pemenuhan hak administratif warga negara.

Implementasi asas kepentingan umum dalam pelayanan publik juga harus didukung oleh regulasi yang jelas dan konsisten agar tidak terjadi penyimpangan dan ketidakadilan dalam pelayanan. Penggunaan teknologi informasi dalam pelayanan kependudukan dapat meningkatkan efisiensi dan transparansi, sekaligus meminimalisir praktik-praktik korupsi dan penyalahgunaan wewenang.

Studi ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi yang konstruktif bagi peningkatan kualitas pelayanan publik di Disdukcapil Kabupaten Bekasi sesuai dengan prinsip negara kesejahteraan dan *good governance*.

Dengan demikian, penelitian ini berkontribusi pada pengembangan ilmu hukum administrasi negara khususnya dalam konteks implementasi asas kepentingan umum untuk kesejahteraan rakyat.

Akhirnya, pelayanan publik yang berorientasi pada asas kepentingan umum dan didukung oleh teori negara kesejahteraan, *good governance*, dan pelayanan publik akan mampu mewujudkan masyarakat yang sejahtera dan berkeadilan.

2. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yuridis normatif, yaitu metode ini mengadakan penelitian serta pengumpulan data melalui studi kepustakaan dan yang digunakan adalah bahan-bahan yang penulis dapatkan melalui buku-buku ilmiah yang berhubungan dengan judul, bahan kuliah maupun surat kabar dan sebagainya. Penulis juga menggunakan berbagai perundang-undangan yang berkaitan dengan judul sebagai ketentuan yuridis.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengaturan Terkait Asas Kepentingan Umum Dalam Peraturan Perundang-Undangan Di Indonesia yang Berkaitan Dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (UU Adminduk)

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (UU Adminduk) merupakan regulasi yang mengatur tata kelola administrasi kependudukan di Indonesia. Undang-Undang ini menetapkan hak dan kewajiban penduduk, kewenangan penyelenggara, serta mekanisme pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, dan pengelolaan data kependudukan secara nasional. Tujuan utama Undang-Undang ini adalah mewujudkan tertib administrasi kependudukan yang akurat dan terpercaya.

2. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil

Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 merupakan regulasi yang mengatur persyaratan dan tata cara pendaftaran penduduk serta pencatatan sipil di Indonesia.

Perpres ini diterbitkan untuk menggantikan Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 yang sudah tidak sesuai dengan perkembangan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 sebagai perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) merupakan institusi pemerintah daerah yang memiliki peran strategis dalam pengelolaan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Disdukcapil berfungsi sebagai ujung tombak dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berkaitan dengan data kependudukan. Tugas pokoknya adalah mengelola data penduduk secara akurat dan terpercaya, sehingga data tersebut dapat digunakan sebagai dasar dalam berbagai kebijakan pemerintah daerah. Selain itu, Disdukcapil juga berperan dalam menjamin hak-hak sipil warga negara melalui pencatatan peristiwa kependudukan. Dengan demikian, Disdukcapil menjadi pilar utama dalam sistem administrasi pemerintahan daerah yang efektif dan efisien.

Fungsi utama Disdukcapil adalah memberikan pelayanan administrasi kependudukan yang meliputi pendaftaran penduduk dan pencatatan peristiwa kependudukan seperti kelahiran, kematian, perkawinan, dan perceraian. Pelayanan ini juga mencakup penerbitan dokumen kependudukan yang sah, seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), dan akta kelahiran. Dengan adanya dokumen tersebut, warga negara dapat mengakses berbagai layanan publik dan menjalankan hak-haknya secara penuh. Disdukcapil juga bertanggung jawab untuk memastikan bahwa seluruh proses administrasi berjalan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Oleh karena itu, fungsi pelayanan ini menjadi sangat penting dalam mendukung sistem pemerintahan yang transparan dan akuntabel.

3. Implementasi asas kepentingan umum sebagai bagian dari kewenangan diskresi dan pelayanan yang adil

Asas kepentingan umum merupakan prinsip utama dalam penyelenggaraan administrasi pemerintahan yang mengutamakan kesejahteraan dan kemanfaatan masyarakat luas secara aspiratif, akomodatif, dan selektif. Dalam konteks Disdukcapil, asas ini menjadi landasan dalam menggunakan kewenangan diskresi untuk memberikan pelayanan yang adil dan merata kepada seluruh warga negara tanpa diskriminasi. Pelayanan yang berorientasi pada kepentingan umum menjamin bahwa hak administrasi kependudukan dapat terpenuhi secara optimal.

Kewenangan diskresi adalah kewenangan yang diberikan kepada pejabat pemerintahan untuk mengambil keputusan berdasarkan pertimbangan terbaik demi kepentingan umum, terutama dalam situasi yang tidak diatur secara rinci oleh peraturan. Disdukcapil menggunakan kewenangan diskresi ini untuk menyesuaikan pelayanan administrasi kependudukan sesuai kondisi dan kebutuhan masyarakat, tanpa melanggar ketentuan hukum yang berlaku. Hal ini memungkinkan fleksibilitas dalam memberikan layanan yang responsif dan tepat sasaran.

Implementasi asas kepentingan umum dalam kewenangan diskresi Disdukcapil terlihat dalam proses pengambilan keputusan yang mempertimbangkan berbagai kepentingan masyarakat secara komprehensif. Keputusan yang diambil harus aspiratif, yaitu mendengarkan aspirasi masyarakat; akomodatif, yaitu mengakomodasi berbagai kepentingan; dan selektif, yaitu memilih kepentingan yang paling utama demi kesejahteraan umum. Pendekatan ini menghindarkan terjadinya diskriminasi dan penyalahgunaan kewenangan.

Pelayanan yang adil merupakan wujud nyata penerapan asas kepentingan umum oleh Disdukcapil. Pelayanan ini menuntut perlakuan yang sama dan setara bagi seluruh warga negara tanpa memandang latar belakang suku, agama, golongan, atau status sosial. Dengan demikian, Disdukcapil memastikan bahwa setiap individu memperoleh hak administrasi kependudukan secara proporsional dan tanpa diskriminasi.

Dalam praktiknya, Disdukcapil menerapkan asas kepentingan umum dengan memberikan kemudahan akses layanan kepada kelompok rentan, seperti anak-anak, lansia, penyandang disabilitas, dan warga di daerah terpencil. Bentuk pelayanan khusus ini merupakan bagian dari kewenangan diskresi yang digunakan untuk menjamin pemerataan pelayanan dan memenuhi prinsip keadilan sosial.

4. Analisis pelaksanaan pelayanan publik oleh Disdukcapil dalam konteks kesejahteraan rakyat

Pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) memiliki peran strategis dalam mendukung kesejahteraan rakyat melalui administrasi kependudukan yang akurat dan terpercaya. Data kependudukan yang dikelola dengan baik menjadi dasar perencanaan pembangunan dan penyelenggaraan program sosial yang tepat sasaran, sehingga berdampak langsung pada peningkatan kualitas hidup masyarakat.

Penelitian menunjukkan bahwa Disdukcapil telah mengalami kemajuan signifikan dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik. Penggunaan teknologi informasi, seperti sistem administrasi kependudukan elektronik (SIAK), mempermudah proses perekaman data dan penerbitan dokumen kependudukan, sehingga masyarakat dapat memperoleh layanan dengan lebih cepat dan mudah. Hal ini sangat membantu dalam memenuhi kebutuhan administrasi yang menjadi hak dasar warga negara.

Kualitas pelayanan publik Disdukcapil di beberapa daerah, seperti di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Lamongan, menunjukkan hasil yang bervariasi. Meskipun responsivitas dan empati petugas cukup baik, terdapat kendala seperti ketepatan waktu pelayanan, konsistensi informasi, serta sarana prasarana yang kurang memadai. Hal ini menunjukkan perlunya peningkatan sumber daya manusia dan infrastruktur guna mendukung pelayanan yang optimal.

5. Hambatan implementasi asas kepentingan umum dalam rangka mewujudkan kesejahteraan sosial

Kesenjangan data kependudukan menjadi salah satu tantangan utama dalam pengelolaan administrasi kependudukan di Indonesia. Banyak penduduk yang belum terdaftar secara resmi dalam sistem administrasi kependudukan, sehingga mereka tidak memiliki Nomor Induk Kependudukan (NIK) yang aktif dan valid. Kondisi ini menyebabkan ketidakakuratan data yang berdampak pada pelayanan publik dan perlindungan hukum bagi warga negara.

NIK yang tidak aktif atau tidak valid sering kali terjadi akibat perpindahan penduduk yang tidak tercatat dengan baik, kematian yang belum dilaporkan, atau kesalahan administrasi dalam pencatatan data. Hal ini menimbulkan permasalahan dalam identifikasi penduduk dan menghambat akses mereka terhadap layanan sosial, kesehatan, pendidikan, dan program pemerintah lainnya.

Salah satu faktor penyebab kesenjangan data adalah tingginya tingkat urbanisasi dan migrasi internal yang tidak diikuti dengan pembaruan data kependudukan secara tepat waktu. Migrasi dari desa ke kota atau antarprovinsi menyebabkan data kependudukan di daerah asal dan tujuan menjadi tidak sinkron, sehingga banyak penduduk yang belum terdaftar di tempat tinggal baru mereka.

Selain itu, ketimpangan distribusi penduduk yang terkonsentrasi di wilayah tertentu seperti Pulau Jawa juga memperparah kesenjangan data. Wilayah dengan kepadatan penduduk tinggi sering mengalami tekanan pada sistem administrasi

kependudukan, sementara daerah dengan penduduk sedikit cenderung kurang mendapat perhatian dalam pemutakhiran data.

Untuk mengatasi permasalahan ini, diperlukan sinergi antara pemerintah pusat, daerah, dan masyarakat dalam melakukan pendataan dan pembaruan data kependudukan secara berkala. Penggunaan teknologi informasi dan sistem data terpadu menjadi kunci dalam meningkatkan akurasi dan validitas identitas hukum penduduk.

Disdukcapil menjalankan asas kepentingan umum dalam bentuk pelayanan publik yang bertujuan memenuhi hak konstitusional warga, antara lain:

Tabel 1

Aspek	Hak Konstitusional	Peran Disdukcapil (berdasarkan asas kepentingan umum)
Identitas hukum	Pasal 28D dan 28C UUD NRI 1945	Menerbitkan KTP, KK, akta kelahiran agar warga diakui secara hukum
Akses pendidikan & kesehatan	Pasal 28H ayat (1)	Data kependudukan dipakai untuk pendaftaran sekolah, BPJS, dll
Akses bantuan sosial	Pasal 34 UUD NRI 1945	Verifikasi penerima bansos melalui NIK dan data Disdukcapil
Anti diskriminasi	Pasal 28I UUD NRI 1945	Pelayanan adminduk harus nondiskriminatif dan inklusif untuk kelompok rentan

Asas kepentingan umum sebagai prinsip pelayanan di Disdukcapil menjadi fondasi utama dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas, adil, dan inklusif. Dengan menjunjung tinggi prinsip ini, Disdukcapil dapat memberikan kontribusi nyata dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan memperkuat tata kelola pemerintahan.

Masalah teknis menjadi salah satu kendala utama dalam pelaksanaan pelayanan publik yang efektif dan efisien, terutama terkait jaringan komunikasi dan infrastruktur teknologi informasi. Keterbatasan jaringan internet di beberapa wilayah menyebabkan akses masyarakat terhadap layanan digital menjadi terhambat, sehingga mengurangi kecepatan dan kualitas pelayanan publik yang mengandalkan sistem *online*. Hal ini menjadi tantangan serius dalam era digitalisasi pelayanan publik.

Sistem informasi yang digunakan dalam pelayanan publik, termasuk di Disdukcapil, sering mengalami kendala teknis seperti gangguan *server*, ketidakstabilan aplikasi, dan kurangnya integrasi antar sistem. Gangguan ini menyebabkan proses administrasi menjadi terhambat dan menimbulkan

ketidakpuasan masyarakat yang membutuhkan layanan cepat dan akurat. Oleh karena itu, pengembangan dan pemeliharaan sistem informasi yang handal menjadi prioritas penting.

Kualitas sumber daya manusia (SDM) juga menjadi faktor krusial dalam mengatasi masalah teknis pelayanan publik. Kurangnya kompetensi dan pelatihan SDM dalam mengoperasikan teknologi informasi menghambat optimalisasi sistem yang telah tersedia. Selain itu, rendahnya motivasi dan profesionalisme ASN turut memengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Pemerintah melalui Kementerian PANRB dan berbagai instansi terkait terus mendorong peningkatan kapasitas SDM dengan pelatihan dan kompetisi inovasi pelayanan publik. Program seperti Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik (KIPP) bertujuan mendorong ASN untuk beradaptasi dengan teknologi dan mengembangkan kreativitas dalam memberikan layanan yang lebih baik. Namun, tantangan implementasi pelatihan secara merata masih perlu diperhatikan.

Efisiensi anggaran menjadi salah satu masalah yang berdampak pada pengembangan infrastruktur teknologi dan peningkatan SDM. Pemangkasan anggaran di beberapa kementerian dan lembaga menyebabkan keterbatasan dana untuk pemeliharaan jaringan, pembaruan sistem informasi, dan pelatihan SDM yang memadai. Kondisi ini berpotensi menurunkan kualitas pelayanan publik secara keseluruhan.

Selain itu, kurangnya koordinasi antar instansi dalam pengelolaan sistem informasi menyebabkan duplikasi data dan inkonsistensi informasi yang merugikan masyarakat. Integrasi data yang belum optimal menyulitkan pengambilan keputusan dan memperlambat proses pelayanan.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Pelayanan publik di bidang kependudukan dan pencatatan sipil di Disdukcapil Kabupaten Bekasi telah mengadopsi teknologi digital melalui aplikasi Sitepak yang memungkinkan masyarakat mengakses layanan administrasi secara daring tanpa harus datang ke kantor. Hal ini mempercepat proses pelayanan dan meningkatkan aksesibilitas. Pelayanan ini juga menerapkan prinsip asas kepentingan umum dengan memberikan layanan yang adil, transparan, dan tidak diskriminatif kepada seluruh warga Kabupaten Bekasi. Disdukcapil berupaya memenuhi standar pelayanan nasional yang mengedepankan kemanfaatan dan keterbukaan. Disdukcapil juga melaksanakan program jemput bola untuk menjangkau warga

yang sulit mengakses kantor pelayanan, terutama anak usia wajib KTP dan masyarakat di daerah terpencil. Program ini meningkatkan cakupan kepemilikan dokumen kependudukan dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Evaluasi kinerja pelayanan secara berkala dan pengelolaan pengaduan masyarakat melalui sistem online menjadi bagian dari upaya peningkatan mutu pelayanan. Hal ini memastikan pelayanan yang responsif dan akuntabel. Namun, masih terdapat kendala seperti keterbatasan SDM, jaringan internet yang belum merata, dan birokrasi yang kadang berbelit yang mempengaruhi kecepatan dan kualitas pelayanan.

Faktor penghambat utama adalah keterbatasan pemahaman masyarakat tentang pentingnya administrasi kependudukan, yang menyebabkan rendahnya tingkat kepemilikan dokumen dan partisipasi masyarakat. Solusinya adalah meningkatkan sosialisasi dan edukasi melalui berbagai media dan melibatkan tokoh masyarakat. Hambatan teknis seperti jaringan internet yang tidak merata dan sistem informasi yang belum sepenuhnya terintegrasi juga menghambat pelayanan digital. Pemerintah daerah perlu memperkuat infrastruktur teknologi dan mengembangkan sistem yang handal serta mudah diakses. Keterbatasan sumber daya manusia yang kompeten dan profesional dalam mengelola layanan administrasi kependudukan menjadi kendala lain. Solusinya adalah pelatihan dan peningkatan kapasitas SDM secara berkelanjutan. Birokrasi yang masih berbelit dan praktik pungli menjadi penghambat pelayanan yang cepat dan adil. Inovasi layanan seperti aplikasi Sitepak dan program jemput bola menjadi solusi untuk mengurangi interaksi langsung yang berpotensi menimbulkan praktik negatif. Kurangnya koordinasi antar instansi dan regulasi yang belum sepenuhnya harmonis juga menghambat kelancaran pelayanan. Harmonisasi regulasi lokal dengan peraturan nasional dan penguatan koordinasi lintas sektor diperlukan untuk mengatasi masalah ini. Secara komprehensif, solusi yang efektif meliputi optimalisasi teknologi digital, peningkatan SDM, penyederhanaan birokrasi, penguatan sosialisasi dan edukasi masyarakat, serta harmonisasi regulasi. Dengan langkah-langkah ini, Disdukcapil Kabupaten Bekasi dapat mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas dan mendukung kesejahteraan rakyat secara optimal.

DAFTAR REFERENSI

- Amanda, N., Enpriana, D., Robiatunada, L., Nur Suci Amanda, R., & Meilinda, V. (2017). Asas kepentingan umum/publik. *Jurnal Logika*.
- Cahyo Hadiyono, W., dkk. (2023). Pelayanan publik yang adil dan merata di Disdukcapil. *Borobudur Law and Society Journal*.
- Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) DKI Jakarta. (2025). Tahun 2025, momentum peningkatan kualitas pelayanan publik.
- Faujura, R. P. (2021). Implementasi asas kepentingan umum dalam kasus kepailitan di Indonesia. *Jurnal Yustitia*.
- Fitra. (2025, Februari 17). Efisiensi anggaran ganggu pelayanan publik. *Hukumonline*.
<https://www.hukumonline.com/berita/a/efisiensi-anggaran-ganggu-pelayanan-publik--pendidikan-hingga-infrastruktur-dasar-lt67b2ff43ea76d/>
<https://doi.org/10.20885/JLR.vol6.iss3.art11>
- Iswahyudi, F. (2012). Efektifitas partisipasi masyarakat dalam perbaikan pelayanan publik (Studi kasus pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 tentang pedoman peningkatan kualitas pelayanan publik dengan partisipasi masyarakat pada dinas). *Jurnal Borneo Administrator*.
- Jurnal Kolibi. (2024). Kualitas pelayanan publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Lamongan.
<https://www.bing.com/search?q=Kualitas+Pelayanan+Publik>
- Kementerian PANRB. (2025, Maret 11). Kompetisi inovasi pelayanan publik 2025 segera hadir. <https://indonesiakini.go.id/berita/9689793/kompetisi-inovasi-pelayanan-publik-2025-segera-hadir>
- Kumparan.com. (2024). Apakah persebaran penduduk di Indonesia akan merata pada 2025? <https://kumparan.com/tiara-darmawan/apakah-persebaran-penduduk-di-indonesia-akan-merata-pada-2025-23duT2md6yc>
- Mahkamah Agung RI. (2018). Penjelasan hukum asas-asas umum pemerintahan yang baik.
- Nugraha, S. (2020). Implementasi asas kepentingan umum dalam keputusan tata usaha negara. *Jurnal Hukum Tata Negara*.
- Ombudsman Republik Indonesia. (2025). Evaluasi kinerja triwulan I tahun 2025: Fondasi penguatan pengawasan pelayanan publik menuju perubahan nyata.
<https://ombudsman.go.id/artikel/r/pwkinternal--evaluasi-kinerja-triwulan-i-tahun-2025-fondasi-penguatan-pengawasan-pelayanan-publik-menuju-perubahan-nyata>
- Ombudsman Republik Indonesia. (2025). Penguatan pengawasan pelayanan publik.
<https://ombudsman.go.id/artikel/r/pwkinternal--evaluasi-kinerja-triwulan-i-tahun-2025-fondasi-penguatan-pengawasan-pelayanan-publik-menuju-perubahan-nyata>
- Peraturan Presiden Republik Indonesia. (2018). Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang persyaratan dan tata cara pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.
- Peraturan Undang-Undang. (2006). Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.
- Prawiranegara, K. (2021). Implementasi asas umum pemerintahan yang baik. *Jurnal Lex Renaissance*.

- Putri, D. T., & Ariany, R. (2024). Pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Jurnal Pencerah, Universitas Andalas.
- Rahmayanti, E. (2025). Implementasi asas kepentingan umum sebagai salah satu asas-asas pemerintahan yang baik dalam pelaksanaan program vaksinasi Covid-19.
<https://repository.syekhnurjati.ac.id/12769/>
- Simanjuntak, K., & Sumantri, A. S. (2008). Penerapan asas kepentingan umum dalam pengadaan tanah.
- Suhady, I. (2019). Prinsip ketidakberpihakan dalam pelayanan publik. Jurnal Administrasi Publik.
- Tempo.co. (2025). Outlook 2025: Kesenjangan ekonomi dan urbanisasi menjadi tantangan.
<https://www.tempo.co/ekonomi/outlook-2025-kesenjangan-ekonomi-dan-urbanisasi-menjadi-tantangan-1196454>
- Trisilia, A. T. (2017). Asas kepentingan umum/publik. Jurnal Logika, Universitas Kuningan.
- Undang-Undang Republik Indonesia. (2014). Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan, Pasal 10 ayat (1) huruf g.
<https://peraturan.bpk.go.id/Download/28023/UU%20Nomor%2030%20Tahun%202014.pdf>
- Warta Jogja. (2024, September 20). Pemanfaatan data kependudukan daerah untuk pembangunan dan kesejahteraan masyarakat.
<https://warta.jogjakota.go.id/detail/index/35642/pemanfaatan-data-kependudukan-daerah-untuk-pembangunan-dan-kesejahteraan-masyarakat-2024-09-20>