

ABSTRAK

Pelayanan publik merupakan proses pemberian layanan yang dilakukan oleh pemerintah kepada masyarakat atau publik tanpa membedakan golongan tertentu dan diberikan secara sukarela atau dengan biaya tertentu sehingga kelompok yang paling tidak mampu sekalipun dapat menjangkaunya. Pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah pada dasarnya tidak berorientasi profit yaitu pelayanan yang dilakukan sebenarnya untuk kepuasan daripada masyarakat sebagai pelanggan sebagai bentuk tanggung jawab pemerintah. Untuk itu aparat pemerintah tentunya lebih meningkatkan keterampilan atau keahlian dan semangat yang tinggi sebagai *public service*, sehingga pelayanan yang diberikan dapat secara maksimal diterima dan memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Namun demikian, fakta dilapangan menunjukkan layanan kepada masyarakat yang diberikan oleh pemerintah masih belum cukup optimal. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelaksanaan pelayanan public bidang administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis.

Secara teoritis penelitian ini menggunakan teori Nilai-Nilai Dasar *Whole of Government*. (Tamtanus, 2019). Kerangka tersebut digunakan untuk menganalisis aspek koordinasi, integrasi, sinkronisasi, simplikasi. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam dengan informan kunci, observasi lapangan serta FGD dan Triangulasi Data.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Penyelenggaraan pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kabupaten Ciamis pada aspek koordinasi diperoleh hasil belum optimal, masih diperlukan upaya lebih kongkrit terkait dengan koordinasi aktif dengan *stakeholder* dan keefektifan mendesain pola kerjasama secara berkesinambungan. Sedangkan untuk aspek integrasi, sinkronisasi, dan simplikasi sudah terlaksana dengan cukup optimal.

Penelitian ini menghasilkan sebuah novelty yaitu perlu adanya komitmen dan *unity of purphose* dari berbagai pihak dalam penyelenggaraan *whole of government* khususnya dalam layanan administrasi bidang kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis.

Kata Kunci : *Implementasi, Kebijakan, Whole of Government, Pelayanan, Publik*

ABSTRACT

Public service is the process of delivering services carried out by the government to the community or the public without discrimination among certain groups, and provided either free of charge or at a certain cost so that even the least advantaged groups can access them. Government services are essentially not profit-oriented; rather, they are aimed at satisfying the community as customers as a form of governmental responsibility.

Therefore, government officials are expected to enhance their skills, expertise, and high level of commitment as public servants, so that the services provided can be optimally received and deliver satisfaction to the community. However, field facts show that public services delivered by the government are still not fully optimal. This study aims to analyze the implementation of public services in the field of population administration at the Department of Population and Civil Registration of Ciamis Regency.

Theoretically, this study adopts the Whole of Government Core Values theory (Tamtanus, 2019). This framework is used to analyze aspects of coordination, integration, synchronization, and simplification. This research employs a qualitative method with a case study approach. Data were collected through in-depth interviews with key informants, field observations, focus group discussions (FGD), and data triangulation.

The results of the study indicate that the implementation of public services in the field of population administration in Ciamis Regency, particularly in the aspect of coordination, has not yet been optimal. More concrete efforts are needed, especially in terms of active coordination with stakeholders and the effectiveness of designing sustainable cooperation patterns. Meanwhile, the aspects of integration, synchronization, and simplification have been implemented quite optimally.

This study produces a novelty in the form of the need for commitment from various parties in implementing the Whole of Government approach, particularly in population administration services at the Department of Population and Civil Registration of Ciamis Regency.

Keywords: *Policy, Implementation, Whole of Government, Public, Service*

ABSTRAK

Palayanan publik mangrupa prosés méré palayanan anu dilaksanakeun ku pamaréntah ka masarakat atawa publik tanpa ngabédakeun golongan nu tangtu, sarta dipasihkeun boh sacara gratis boh ku waragad nu tangtu sangkan sanajan kelompok anu pangteu mampuh ogé bisa ngahontal éta palayanan. Palayanan anu dilaksanakeun ku pamaréntah dina dasarna henteu berorientasi kana kauntungan (profit), tapi leuwih ka arah méré kapuasan ka masarakat salaku palanggan minangka wujud tanggung jawab pamaréntah. Ku kituna, aparat pamaréntah dipiharep bisa ningkatkeun kaparigelan, kamampuh, sarta sumanget anu luhur salaku palayan publik, sangkan palayanan anu dipasihkeun bisa katampa sacara optimal jeung méré kapuasan ka masarakat.

Sanajan kitu, kanyataan di lapangan nunjukkeun yén palayanan ka masarakat anu dipasihkeun ku pamaréntah masih kénéh can optimal. Panalungtikan ieu miboga tujuan pikeun nganalisis palaksanaan palayanan publik dina widang administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan jeung Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis.

Sacara téoritis, panalungtikan ieu ngagunakeun téori Nilai-Nilai Dasar Whole of Government (Tamtanus, 2019). Karangka fikir ieu digunakeun pikeun nganalisis aspék koordinasi, integrasi, sinkronisasi, jeung simplifikasi. Panalungtikan ieu ngagunakeun métode kualitatif kalayan pendekatan studi kasus. Pangumpulan data dilaksanakeun ngaliwatan wawancara jero jeung informan konci, observasi lapangan, ogé FGD jeung triangulasi data.

Hasil panalungtikan nunjukkeun yén palaksanaan palayanan publik dina widang administrasi kependudukan di Kabupaten Ciamis dina aspék koordinasi masih can optimal. Masih diperlukeun usaha anu leuwih kongkrit, utamana dina hal koordinasi aktif jeung para stakeholder sarta éféktivitas dina ngarancang pola gawé babarengan anu terus-terusan. Sedengkeun pikeun aspék integrasi, sinkronisasi, jeung simplifikasi geus kalaksanakeun kalayan cukup optimal.

Panalungtikan ieu ngahasilkeun hiji kabaruhan (novelty), nyaéta perluna komitmen ti rupa-rupa pihak dina ngalaksanakeun pendekatan whole of government, hususna dina palayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan jeung Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis.

Kecap Konci: *Implementasi, Kabijakan, Whole of Government, Palayanan, Publik*