

**PENERAPAN PRINSIP *NEW PUBLIC SERVICE*
DALAM PELAYANAN PUBLIK DI BIDANG
PENDAFTARAN PENDUDUK (DAFDUK) DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA PALEMBANG**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan
Dalam Menempuh Derajat Sarjana S-1
Administrasi Publik**



Diajukan oleh :

**Natasya
NIM. 0701128126089**

**JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
INDRALAYA 2025**

HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

PENERAPAN PRINSIP *NEW PUBLIC SERVICE* DALAM PELAYANAN PUBLIK DI BIDANG PENDAFTARAN PENDUDUK (DAFDUK) DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PALEMBANG

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian
Persyaratan Dalam Menempuh Derajat
Sarjana S-1 Administrasi Publik

Oleh:

NATASYA
07011282126089

Telah Disetujui oleh Dosen Pembimbing, 07 Maret 2025

Pembimbing

Januar Eko Aryansah, S.IP., SH., M.Si
NIP. 198801272019031005



Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA
NIP. 196911101994011001

HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

**“PENERAPAN PRINSIP *NEW PUBLIC SERVICE* DALAM
PELAYANAN PUBLIK DI BIDANG PENDAFTARAN PENDUDUK
(DAFDUK) DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA PALEMBANG”**

Skripsi

Oleh :

Natasya

07011282126089

**Telah dipertahankan di depan penguji
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat
Pada tanggal 14 Maret 2025**

Pembimbing :

1. **Januar Eko Arvansah, S.IP., S.H., M.Si**
NIP.198801272019031005

Penguji :

1. **Lisa Mandasari, S.IP., M.Si**
NIP.198603272023212029
2. **Riza Adelia Suryani, S.Sos., M.Si**
NIP.198902222023212044

Tanda Tangan

Tanda Tangan

Mengetahui,



PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Natasya
NIM : 07011282126089
Jurusan : Administrasi Publik

Menyatakan dengan sungguh-sungguh bahwa skripsi yang berjudul "Penerapan Prinsip *New Public Service* dalam Pelayanan Publik di Bidang Pendaftaran Penduduk (Dafduk) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang" ini adalah benar-benar karya saya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku sesuai dengan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pencegahan dan Penanggulangan Plagiat di Perguruan Tinggi. Apabila di kemudian hari, ada pelanggaran yang ditemukan dalam skripsi ini dan/atau ada pengaduan dari pihak lain terhadap keaslian karya ini, saya bersedia menanggung sanksi yang dijatuhkan kepada saya.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sungguh-sungguh tanpa pemaksaan dari pihak manapun.

Yang membuat pernyataan

Indralaya, 10 Maret 2025



Natasya

NIM. 07011282126089

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“Progress, not perfection. Small steps lead to big changes”

“Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan”

(Q.S Al-Insyirah : 6)

Persembahan

Skripsi ini penulis persembahkan kepada :

1. Diri saya sendiri
2. Keluarga saya, Ayah, Ibu, Kakak dan Adik
3. Orang-orang yang saya sayangi
4. Seluruh dosen dan pegawai FISIP UNSRI
5. Teman-teman Administrasi Publik 2021
6. Almamater kebanggaan, Universitas Sriwijaya

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan prinsip *New Public Service* (NPS) dalam pelayanan publik di bidang pendaftaran penduduk (*Dafduk*) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang. Dalam penelitian ini, analisis dilakukan berdasarkan tujuh indikator utama NPS yang dikemukakan oleh Denhardt & Denhardt (2003), yaitu: (1) *Serve Citizens, Not Customers*, (2) *Seeks the Public Interest*, (3) *Value Citizenship over Entrepreneurship*, (4) *Think Strategically, Act Democratically*, (5) *Recognize that Accountability is not Simple*, (6) *Serve Rather than Steer*, dan (7) *Value People, Not Just Productivity*. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam dengan pegawai Disdukcapil dan masyarakat pengguna layanan, observasi langsung, serta analisis dokumentasi terkait. Data dianalisis menggunakan model interaktif Miles & Huberman. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan prinsip NPS dalam pelayanan *Dafduk* Disdukcapil Kota Palembang telah berjalan cukup baik, terutama dalam upaya memberikan pelayanan yang adil dan transparan, mengutamakan kepentingan publik, serta mendorong partisipasi masyarakat dalam evaluasi layanan. Namun, masih terdapat beberapa tantangan yang perlu diperbaiki, seperti kendala dalam efektivitas sistem digital, serta masih adanya persepsi ketidakmerataan pelayanan di beberapa aspek. Kesimpulannya, meskipun prinsip *New Public Service* telah diterapkan dalam pelayanan di bidang pendaftaran penduduk di Disdukcapil Kota Palembang, masih diperlukan optimalisasi dalam aspek integrasi teknologi, peningkatan kapasitas petugas, serta penguatan mekanisme akuntabilitas agar pelayanan semakin responsif, inklusif, dan berorientasi pada kebutuhan warga negara.


Kata Kunci: *New Public Service*, Pelayanan Publik, Administrasi Kependudukan.

Pembimbing



Januar Eko Arvansah, S. IP. SH., M. Si.
NIP. 198801272019031005

Indralaya, 03 Maret 2025
Ketua Jurusan Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sriwijaya



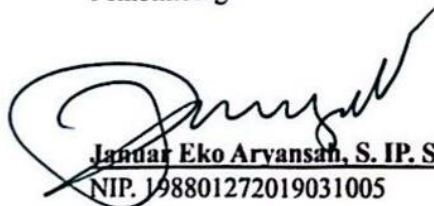
Dr. M Nur Budiyanto, S. Sos., MPA.
NIP. 196911101994011001

ABSTRACT

This study aims to analyze the implementation of New Public Service (NPS) principles in public services within the population registration sector (Dafduk) at the Department of Population and Civil Registration (Disdukcapil) of Palembang City. The analysis is based on seven key NPS indicators proposed by Denhardt & Denhardt (2003): (1) Serve Citizens, Not Customers, (2) Seeks the Public Interest, (3) Value Citizenship over Entrepreneurship, (4) Think Strategically, Act Democratically, (5) Recognize that Accountability is not Simple, (6) Serve Rather than Steer, and (7) Value People, Not Just Productivity. This research employs a qualitative method with a descriptive approach. Data collection techniques include in-depth interviews with Disdukcapil staff and service users, direct observations, and document analysis. Data is analyzed using the interactive model of Miles & Huberman. The findings indicate that the implementation of NPS principles in Dafduk services at Disdukcapil Palembang has been relatively effective, particularly in ensuring fair and transparent services, prioritizing public interest, and encouraging community participation in service evaluation. However, several challenges remain, such as issues in digital system effectiveness and perceptions of unequal service distribution in some aspects. In conclusion, while the New Public Service principles have been implemented in population registration services at Disdukcapil Palembang, further optimization is needed in technology integration, staff capacity enhancement, and strengthening accountability mechanisms to ensure more responsive, inclusive, and citizen-oriented public services.

Keywords: New Public Service, Public Service, Population Administration.

Pembimbing



Jandar Eko Aryansah, S. IP. SH., M. Si.
NIP. 198801272019031005

Indralaya, 07 Maret 2025
Ketua Jurusan Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sriwijaya



Dr. M Nur Budivanto, S. Sos., MPA.
NIP. 196911101994011001

KATA PENGANTAR

Puji Syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir berupa Skripsi dengan judul “Penerapan Prinsip *New Public Service* Dalam Pelayanan Publik di Bidang Pendaftaran Penduduk (DAFDUK) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang” dengan baik tanpa halangan tertentu guna menyelesaikan studi di jurusan Ilmu Administrasi Publik Universitas Sriwijaya.

Penyusunan Skripsi ini tidaklah lepas dari bimbingan serta bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Allah SWT, berkat izin, karunia, dan kehendak-Nya lah penulis dapat menyelesaikan studi dengan baik hingga pada titik ini.
2. Kedua orang tua tercinta, Ayahanda Maulana dan Ibunda Nursiah yang selalu memberikan dukungan dalam segala bentuk dan doa mereka yang tidak henti untuk kelancaran studi penulis.
3. Kakakku Aldo Alhadri dan Adikku Yulia Tri Amanda yang selalu memberikan dukungan untuk penulis dalam mengerjakan skripsi ini.
4. Almh. Ibu Dwi Mirani, S.IP., M. Si dan Bapak Januar Eko Aryansah, S. IP., S.H., M. Si selaku dosen pembimbing skripsi yang sudah membantu penulis dalam penyusunan skripsi dalam bentuk bimbingan serta kemudahan dalam menyusun.
5. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang, selaku tempat penelitian yang telah memberikan izin dan kemudahan saat proses penelitian berlangsung.
6. Rektor Universitas Sriwijaya, Prof. Dr. Taufiq Marwa, SE., M.Si.
7. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Prof. Dr. Alfitri, M.Si.
8. Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik, Dr. Muhammad Nur Budiyanto, S. Sos., MPA.
9. Sahabat-sahabatku, Khoirunisa Muflikhani Munir, Putri Kurnia dan Iren Putri Ramadani yang selalu ada dan selalu memberikan dukungan kepada penulis selama masa perkuliahan dan penyusunan skripsi ini.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah membantu selama penyusunan skripsi ini. Kritik dan saran membangun yang diberikan sangat diharapkan untuk mencapai kesempurnaan dalam skripsi ini.

Indralaya, 17 Maret 2025

Natasya

DAFTAR ISI

<u>HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI</u>	ii
<u>PERNYATAAN ORISINALITAS</u>	iii
<u>ABSTRAK</u>	iv
<u>ABSTRACT</u>	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR SINGKATAN.....	x
BAB 1	15
PENDAHULUAN	15
1.1 Latar Belakang	15
1.2 Rumusan Masalah	20
1.3 Tujuan Penelitian.....	20
1.4 Manfaat Penelitian.....	20
BAB II	Error! Bookmark not defined.
TINJAUAN PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
2.1 Landasan Teori	Error! Bookmark not defined.
2.1.1 Penerapan.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.2 New Public Service (NPS)	Error! Bookmark not defined.
2.1.3 Pelayanan Publik	Error! Bookmark not defined.
2.2 Penelitian Terdahulu.....	Error! Bookmark not defined.
2.3 Kerangka Berpikir	Error! Bookmark not defined.
BAB III.....	Error! Bookmark not defined.
METODE PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
3.1 Jenis Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.2 Definisi Konsep.....	Error! Bookmark not defined.
3.3 Fokus Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.4 Jenis dan Sumber Data	Error! Bookmark not defined.
3.4.1 Data Primer.....	Error! Bookmark not defined.
3.4.2 Data Sekunder.....	Error! Bookmark not defined.
3.5 Informan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.6 Teknik Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.

3.6.1 Observasi	Error! Bookmark not defined.
3.6.2 Wawancara.....	Error! Bookmark not defined.
3.6.3 Dokumentasi.....	Error! Bookmark not defined.
3.7 Teknik Analisis Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.8 Jadwal Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.9 Keabsahan Data.....	Error! Bookmark not defined.
BAB IV	Error! Bookmark not defined.
HASIL DAN PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.
4.1 Deskripsi Wilayah Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.2 Informan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.3 Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	Error! Bookmark not defined.
4.3.1 Melayani Warga Negara, bukan customer (<i>Serve Citizens, Not Customer</i>)	Error! Bookmark not defined.
4.3.2 Mengutamakan Kepentingan Publik (<i>Seeks the Public Interest</i>)	Error! Bookmark not defined.
4.3.3 Kewarganegaraan lebih berharga daripada Kewirausahaan (<i>Value Citizenship over Entrepreneurship</i>).....	Error! Bookmark not defined.
4.3.4 Berpikir Strategis, Bertindak Demokratis (<i>Think Strategically, Act Democratically</i>).....	Error! Bookmark not defined.
4.3.5 Tahu kalau Akuntabilitas Bukan Hal Sederhana (<i>Recognize that accountability is not Simple</i>)	Error! Bookmark not defined.
4.3.6 Melayani Ketimbang Mengarahkan (<i>Serve Rather than Steer</i>).....	Error! Bookmark not defined.
4.3.7 Menghargai Manusia, Bukan Sekedar Produktivitas (<i>Value People, Not Just Productivity</i>).....	Error! Bookmark not defined.
BAB V.....	Error! Bookmark not defined.
KESIMPULAN & SARAN	Error! Bookmark not defined.
5.1 Kesimpulan.....	Error! Bookmark not defined.
5.2 Saran.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	22

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Laporan Jumlah Pengunjung Bidang Pendaftaran Penduduk (dafduk) Bulan Januari-Juli 2024	18
Tabel 2 Fokus Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. Informan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. Matriks Hasil Penelitian	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR GAMBAR

- Gambar 1 Kerangka Pemikiran**Error! Bookmark not defined.
- Gambar 2. Model Analisis Interaktif**Error! Bookmark not defined.
- Gambar 3. Struktur Organisasi**.....Error! Bookmark not defined.
- Gambar 4. Loker Prioritas Disdukcapil kota Palembang** Error! Bookmark not defined.
- Gambar 5. Pelayanan oleh Petugas**Error! Bookmark not defined.
- Gambar 6. Wawancara dengan petugas pelayanan**...Error! Bookmark not defined.
- Gambar 7. Banner pelayanan gratis**Error! Bookmark not defined.
- Gambar 8. Kotak Suara**Error! Bookmark not defined.
- Gambar 9. Kompensasi Pelayanan**.....Error! Bookmark not defined.
- Gambar 10. Wawancara dengan Petugas Pelayanan** Error! Bookmark not defined.
- Gambar 11. Layanan Pengaduan di Aplikasi WhatsApp** Error! Bookmark not defined.
- Gambar 12. Ketersediaan Jumlah blangko KTP**.....Error! Bookmark not defined.
- Gambar 13. Wawancara dengan Warga**.....Error! Bookmark not defined.

DAFTAR SINGKATAN

ASN	Aparatur Sipil Negara
DAFDUK	Pendaftaran Penduduk
DISDUKCAPIL	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
KK	Kartu Keluarga
KTP EL	Kartu Tanda Penduduk Elektronik
NPM	<i>New Public Management</i>
NPS	<i>New Public Service</i>
SDM	Sumber Daya Manusia
UU	Undang-Undang

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara

Lampiran 2 Surat Izin Penelitian

Lampiran 3 Surat Balasan Izin Penelitian

Lampiran 4 SK Pembimbing Skripsi

Lampiran 5 Kartu Bimbingan Usulan Skripsi

Lampiran 6 Kartu Perbaikan Seminar Proposal Skripsi

Lampiran 7 Kartu Bimbingan Skripsi

Lampiran 8 Kartu Perbaikan Skripsi

Lampiran 9 Dokumentasi Wawancara

Lampiran 10 Bukti Turnitin Unsri

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Paradigma Manajemen Publik Baru pada dasarnya mengkritik peran negara dalam kegagalannya mendorong pembangunan. Negara yang korup dan birokratis (hierarkis, tidak efisien, tidak efektif, kurang transparan, dan bahkan terkait dengan praktik patrimonial yang melindungi dan mengutamakan afiliasi ras, suku, etnis, dan partisan) dianggap sebagai salah satu penyebab kegagalan pembangunan. Paradigma Manajemen Publik Baru atau NPM muncul pada akhir tahun 1970-an dan berkembang pesat pada tahun 1980-an hingga 1990-an. Paradigma ini merupakan respons terhadap krisis ekonomi global serta kritik terhadap birokrasi tradisional yang dianggap lamban, tidak efisien, dan kurang responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Konsep ini pertama kali diterapkan di negara-negara seperti Inggris, Selandia Baru, dan Amerika Serikat, terutama di bawah kepemimpinan Margaret Thatcher dan Ronald Reagan.

Menurut Christopher Hood (1991), *New Public Management* menekankan penerapan prinsip-prinsip manajemen sektor swasta dalam administrasi publik. Pendekatan ini berfokus pada efisiensi, efektivitas, serta pengurangan peran negara dalam pelayanan publik melalui privatisasi dan kontraktualisasi layanan. Prinsip utama NPM meliputi: (1) Orientasi pada Hasil dan Kinerja, Pemerintah diharapkan beroperasi dengan standar kinerja yang dapat diukur; (2) Desentralisasi dan Otonomi,

Memberikan fleksibilitas kepada unit-unit pemerintah dalam mengelola sumber daya; (3) Kompetisi dalam Pelayanan Publik, Mendorong kompetisi antara sektor publik dan swasta dalam penyediaan layanan; (4) Penerapan Teknologi dan Inovasi, Mengadopsi teknologi informasi untuk meningkatkan efisiensi layanan. Namun, meskipun paradigma ini berhasil di beberapa negara maju, penerapan NPM di negara berkembang seperti Indonesia menghadapi berbagai tantangan, termasuk lemahnya kapasitas birokrasi dan ketidakselarasan dengan nilai-nilai lokal.

New Public Service muncul untuk mengkritik pemerintahan Di banyak negara, Manajemen Publik Baru dianggap gagal. Manajemen Publik Baru telah berhasil Konsep ini sebenarnya sudah diterapkan di Amerika Serikat, Kanada, Inggris, Selandia Baru, dan beberapa negara industri lainnya. Namun, banyak negara berkembang, termasuk Indonesia dan negara-negara di benua Afrika, belum menerapkannya karena tidak sesuai dengan landasan ideologi, politik, ekonomi, dan sosial budaya negara yang bersangkutan. Untuk meningkatkan pelayanan publik yang demokratis, pilihan “New Public Service (NPS)” dapat menjanjikan perubahan realitas dan kondisi birokrasi pemerintahan. Teori *New Public Service* memandang bahwa birokrasi adalah alat rakyat dan harus tunduk pada apa pun suara rakyat, sepanjang suara tersebut rasional dan sah secara normatif dan konstitusional. Untuk meningkatkan pelayanan publik yang demokratis, konsep “Pelayanan Publik Baru” menjanjikan perubahan nyata terhadap kondisi birokrasi pemerintah saat ini.

Peningkatan kualitas pelayanan selalu menjadi tuntutan bagi pemerintah dan aparat pemerintah, baik dalam merumuskan kebijakan maupun dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Oleh karena itu, pemerintah harus mampu

menghormati hak-hak warga negaranya dan responsif dalam memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai publik.

Di Indonesia, pembentukan aparatur sipil negara baru telah lama menjadi topik pembahasan dan upaya untuk mengimplementasikannya. Namun dalam praktiknya, masih menemui berbagai kendala dan belum sesuai harapan. Aparatur sipil negara baru merupakan paradigma yang berlandaskan pada konsep-konsep yang mencerminkan nilai-nilai masyarakat. Peran negara adalah mengintegrasikan nilai-nilai tersebut untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Karena sistem nilai dalam masyarakat bersifat dinamis, maka diperlukan pelayanan publik yang bermutu.

Adapun prinsip-prinsip yang *New Public Service* menurut (Denhardt & Denhardt, 2007) adalah (1) Melayani Warga Negara, bukan customer (*Serve Citizens, Not Customer*); (2) Mengutamakan Kepentingan Publik (*Seeks the Public Interest*); (3) Kewarganegaraan lebih berharga daripada Kewirausahaan (*Value Citizenship over Entrepreneurship*); (4) Berpikir Strategis, Bertindak Demokratis (*Think Strategically, Act Democratically*); (5) Tahu kalau Akuntabilitas Bukan Hal Sederhana (*Recognize that accountability is not Simple*); (6) Melayani Ketimbang Mengarahkan (*Serve Rather than Steer*); (7) Menghargai Manusia, Bukan Sekedar Produktivitas (*Value People, Not Just Productivity*).

Penerapan prinsip *New Public Service* dalam pelayanan publik di bidang pendaftaran penduduk pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang memiliki signifikansi penting untuk memahami dan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Mengingat bahwa pelayanan kependudukan menyangkut identitas dan hak-hak dasar warga negara, kualitas dan transparansi dalam proses

pendaftaran penduduk adalah hal yang sangat krusial. Pelayanan yang efektif dan efisien akan memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan kependudukan, seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), dan akta pencatatan sipil lainnya, yang menjadi dasar dalam kehidupan administratif warga.

Prinsip *New Public Service* dalam konteks pelayanan publik, terutama pada sektor pendaftaran penduduk, berperan penting dalam menciptakan transparansi, akuntabilitas, dan keadilan dalam setiap tahapan layanan. Jika prinsip-prinsip ini diterapkan dengan baik, maka dapat mengurangi praktik birokrasi yang berbelit, serta meminimalkan risiko korupsi dan penyalahgunaan wewenang. Di Kota Palembang, sebagai salah satu kota besar di Indonesia, tantangan dalam mengimplementasikan *New Public Service* semakin kompleks mengingat tingginya jumlah penduduk yang membutuhkan layanan yang cepat dan tepat waktu. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat mengidentifikasi tantangan dan solusi praktis yang dapat diterapkan.

Tabel 1. Laporan Jumlah Pengunjung Bidang Pendaftaran Penduduk (dafduk) Bulan Januari-Juli 2024

No	Bulan	Jumlah Pengunjung
1.	Januari	320
2.	Februari	600
3.	Maret	520
4.	April	495
5.	Mei	565
6.	Juni	509
7.	Juli	469

No	Bulan	Jumlah Pengunjung
	Jumlah	3.478

Sumber : Diolah Penulis dari Data Rekapitulasi Pengunjung Bidang Pendaftaran Penduduk di Disdukcapil Kota Palembang.

Jika dilihat dari data tabel yang sudah digambarkan, jumlah pengunjung bidang pendaftaran penduduk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Palembang selama periode Januari–Juli 2024, dapat terlihat adanya fluktuasi jumlah masyarakat yang mengakses layanan kependudukan. Total pengunjung dalam tujuh bulan pertama tahun 2024 mencapai 3.478 orang, dengan rata-rata 500 pengunjung per bulan. Pada tabel di atas dapat dilihat adanya penurunan jumlah pengunjung bidang pendaftaran penduduk karena adanya pengalihan pelayanan ke UPT Kota Palembang.

Penelitian ini penting untuk mengetahui sejauh mana prinsip-prinsip *New Public Service* telah diterapkan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang dan untuk memberikan rekomendasi yang mendukung optimalisasi layanan di masa mendatang. Hasil dari penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi acuan bagi pemerintah daerah lain dalam mengembangkan kebijakan pelayanan publik yang berbasis pada prinsip-prinsip *New Public Service*. Dengan demikian, penelitian ini dapat memberikan kontribusi signifikan dalam mendorong perbaikan tata kelola pemerintahan yang lebih baik, tidak hanya di Palembang tetapi juga di wilayah-wilayah lain di Indonesia.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah penulis jabarkan, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah Bagaimana penerapan prinsip *New Public Service* (NPS) dalam pelayanan publik di bidang pendaftaran penduduk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Palembang?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah penulis tentukan, maka tujuan dari penelitian ini adalah Untuk mengetahui Penerapan prinsip *New Public Service* (NPS) dalam pelayanan publik di bidang pendaftaran penduduk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Palembang.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini terbagi menjadi dua yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis, yang akan dideskripsikan sebagai berikut :

1. Secara Teoritis, dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan, wawasan dan pemahaman tentang Penerapan Prinsip *New Public Service* (NPS) dalam Pelayanan Publik di Bidang Pendaftaran Penduduk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang, serta sebagai bahan pengembangan teoritis ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang ilmu administrasi publik.

2. Secara Praktis, sebagai bahan masukan, saran, dan pemikiran bagi semua pihak-pihak yang terkait dalam pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang.

DAFTAR PUSTAKA

- Ayu, D., Lestari, P., Jannah, R. N., & Purnomo, A. S. (2024). Implementasi Prinsip New Public Service dalam Pelayanan Ramah HAM di Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Tangerang. In *Indonesian Research Journal on Education* (Vol. 4).
- Bryson, John. M., Crosby, B. C., & Bloomberg, L. (2014). *Public Value Governance: Moving Beyond Traditional Public Administration and the New Public Management*. 445456.
- Ch Sospelisa, H., & Puturuahu, D. (2021). *Hendry Ch. Sospelisa & Diana Puturuahu-Prodi Administrasi Negara STIA Said Perintah Penerapan Prinsip New Publik Service dalam Pelayanan STNK pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap* (Vol. 2, Issue 2). <https://stia-saidperintah.e-journal.id/ppj>
- Denhardt, Janet. V, & Denhardt, Robert. B. (2007). *The New Public Service Serving, Not Steering*. Library of congress Cataloging-in.
- Dinda Aryani, F., Arum, ;, Hastuti, K., Rohmawati, ; Wahyu, Aulia, ;, Kasiwi, N., Atik, ;, Winarsih, S., & Yogyakarta, U. M. (2021). Inovasi E-Lampid Sebagai Implementasi New Public Service dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Disdukcapil Kota Surabaya. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 2(2), 178–192. <http://ojs.uho.ac.id/index.php/NeoRespublica>
- Dr. Nugroho Riant. (2021). *Kebijakan Publik Implementasi dan Pengendalian Kebijakan*.
- Fitriana, A. R. D. (2024). Analisis Inovasi Roti 7 Lapis (Response Time 7 Menit Layanan Pemadam Kebakaran Gratis) Di Kota Surabaya Dalam Perspektif New Public Service. *MAP (Jurnal Manajemen Dan Administrasi Publik)*, 7(3), 275–287. <https://doi.org/10.37504/map.v7i3.651>
- Insi Syahrudin, N., & Jalu Prasetyo, A. (n.d.). *Penerapan Kypso dalam Pelayanan Publik Sebagai Perwujudan New Public Service Paradigm*.
- J. S, B., & Zain, S. M. (1996). *Kamus Umum Bahasa Indonesi*. Pustaka Sinar Harapan.
- Lukman, A. (2007). *Kamus Istilah Sastra*. Balai Pustaka.
- Mariam, I., Purwinarti, T., Wartiningsih, E., Zaenal Abidin Eko Putro, M., & Administrasi Niaga-Politeknik Negeri Jakarta, J. (2024). Optimalisasi New Public Service Staf Pegawai Kelurahan Gandul-Depok dalam Meningkatkan Pelayanan Prima kepada Masyarakat. *Journal of Human And Education*, 4(5), 282–290.
- Meyriyani, S. F., Sujana, N., Utami, P., Sosial, F. I., Ilmu, D., Universitas, P., Syekh-Yusuf, I., & Abstrak, T. (2024). Penerapan Prinsip New Public Service (NPS) Dalam Pelayanan Pembuatan Kartu Indonesia Sehat (KIS) Melalui Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) Kota Tangerang. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(2), 819–828. <https://doi.org/10.5281/zenodo.10499283>

- Miles, M. B., & Huberman, M. (2014). *Qualitative data analysis: An expanded sourcebook*.
- Mindarti, L. I. (2016). *Manajemen Pelayanan Publik (Menuju Tata Kelola Yang Baik)*. UB Press.
- Misno, & et al. (2015). *Metode Penelitian dan Penerapannya*.
- Osborns, D., & Gaebler, T. (1992). *Reinventing Government: How the Entrepreneurial Spirit is Transforming the Public Sector* (Wesley Addison, Ed.).
- Prof.Dr.Sugiono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif,dan R&D* (Vol. 19). Alfabeta.
- Ridwan, J., & Sudrajat, A. S. (2009). *Hukum Administrasi Negara Dan Kebijakan Layanan Publik*. Nuansa Cendekia.
- Sedarmayanti. (2013). *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan (Mewujudkan Pelayanan Prima dan Kepemerintahan yang Baik)*. PT. Refika Aditama .
- Subekti Tia, K. I. R. I. (2022). *Praktik Citizenship Dalam Melanggengkan Pelayanan Kesehatan Melalui Posyandu Sebagai Potret Dari New Public Service Studi Kasus Pada Posyandu Tanjung Kota Madiun Dan Posyandu Delima Kota Malang*.
- Ulfah, S. N., Kurniawan, I. A., & Firdiyani, F. (2024). Penerapan Prinsip-Prinsip New Public Service Studi Kasus: Layanan SAMSAT Keliling Balaraja. *Jurnal Administrasi Pemerintahan Desa*, 6(1), 17. <https://doi.org/10.47134/villages.v6i1.177>
- Usman, N. (2002). *Konteks implementasi berbasis kurikulum*.
- Wulandari, D. P., & Suryanto, D. (2022). *Analisis Determinan Kompetensi Pegawai Terhadap Implementasi New Public Service di Kabupaten Lamongan* (Vol. 6, Issue 1). <http://studentjournal.umpo.ac.id/index.php/isoquant>