

## **KINERJA PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI UPTD KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL WILAYAH IV PALABUHANRATU KABUPATEN SUKABUMI**

**Yulianti**

Email: [Yuliantmpd25@gmail.com](mailto:Yuliantmpd25@gmail.com)

Citra Buana Indonesia

### **Abstract**

*Population administration is a series of structuring and controlling activities in the issuance of population documents and data through population registration, civil registration, management of population administration information and the utilization of the results for public services and other sector development. UPTD Population and Civil Registration is an institution that is responsible for providing technical services for population administration in its working area. The quality of population administration services at UTPD Dukcapil Region IV Palabuhanratu is a reflection of organizational performance and the success of bureaucratic reform. The results of the analysis of the performance of population administration services of UTPD Dukcapil Region IV Palabuhanratu concluded that: (1) The aspect of employee responsiveness is quite good, although there are still employees who are slow in responding to public complaints, (2) The aspect of employee responsibility is quite good, although there are still employees who negligent in carrying out services, and (3) The aspect of employee accountability is quite good, although there are still employees who in performing population administration services do not comply with process accountability.*

*Keywords: Performance, service, public, population administration.*

### **Abstrak**

Administrasi kependudukan merupakan rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan institusi yang bertanggungjawab memberikan pelayanan teknis administrasi kependudukan di wilayah kerjanya. Kualitas pelayanan administrasi kependudukan di UTPD Dukcapil Wilayah IV Palabuhanratu merupakan cerminan dari kinerja organisasi dan keberhasilan reformasi birokrasi. Hasil analisis terhadap kinerja pelayanan administrasi kependudukan UTPD Dukcapil Wilayah IV Palabuhanratu diperoleh simpulan bahwa: (1) Aspek responsivitas pegawai cukup baik, meskipun masih ada pegawai yang lambat dalam merespon keluhan masyarakat, (2) Aspek tanggungjawab pegawai cukup baik, meskipun masih ada pegawai yang lalai dalam menjalankan pelayanan, dan (3) Aspek akuntabilitas pegawai cukup baik, meskipun masih ada pegawai yang dalam melakukan pelayanan administrasi kependudukan tidak mematuhi akuntabilitas proses.

Kata kunci: Kinerja, pelayanan, public, administrasi kependudukan

## 1. Pendahuluan

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama dalam penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*Good Governance*). Dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dinyatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau serangkaian 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. Oleh karena itu, pelayanan publik haruslah berpijak pada prinsip-prinsip profesionalisme dan etika seperti akuntabilitas, efektifitas, efisiensi, integritas, netralitas, dan keadilan bagi semua penerima pelayanan.

Undang-undang tentang Otonomi Daerah telah memberikan kewenangan secara proporsional yang semakin luas, nyata dan bertanggungjawab kepada daerah untuk mengatur pembagian, pemanfaatan sumberdaya, serta kewenangan untuk menetapkan kebijakan yang bersifat khusus maupun umum sesuai dengan prinsip-prinsip demokratisasi, peningkatan peran serta masyarakat, pemerataan dan keadilan serta memperhatikan potensi dan keanekaragaman yang dimiliki masing-masing daerah. Salah satu indikator terpenting keberhasilan penyelenggaraan otonomi daerah adalah mengimplementasikan kebijakan pelayanan prima kepada masyarakat.

Pelayanan prima memiliki peranan penting dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat, semakin baik pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat akan berbanding lurus dengan tingkat kesejahteraan masyarakatnya. Pada saat inilah teknologi yang diciptakan untuk mempermudah dan memperbaiki kualitas kehidupan manusia menunjukkan perannya, karena pada dasarnya mayoritas bentuk pelayanan pemerintah kepada masyarakatnya adalah hal-hal yang berkaitan dengan pengumpulan, pengolahan, dan penyediaan berbagai data, informasi pengetahuan, maupun kebijakan beserta penyebarannya keseluruh anggota masyarakat yang membutuhkan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (selanjutnya disebut Disdukcapil) Kabupaten Sukabumi adalah salah satu lembaga perangkat daerah yang dibentuk dengan Peraturan Bupati Sukabumi Nomor 57 Tahun 2016 tentang Struktur Organisasi Dan Tata Kerja Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil. Adapun tugas pokok

Disdukcapil Kabupaten Sukabumi adalah membantu Bupati dalam melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan di bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Sementara itu, dalam pelaksanaan tugasnya Disdukcapil dibantu oleh Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) di lingkungan Disdukcapil Kabupaten Sukabumi untuk melaksanakan sebagian kegiatan teknis operasional dan atau kegiatan teknis penunjang tertentu dalam bidang kewenangannya yaitu administrasi kependudukan dan dokumen kependudukan.

UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Wilayah IV Palabuhanratu adalah salah satu UPTD di lingkungan Disdukcapil Kabupaten Sukabumi yang bertanggungjawab memberikan pelayanan teknis administrasi kependudukan di wilayah kerjanya. Pelayanan kependudukan ini meliputi pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Dalam Peraturan Daerah Kabupaten Sukabumi Nomor 10 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan dinyatakan bahwa administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Sedangkan dokumen kependudukan adalah dokumen resmi yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksana yang mempunyai kekuatan hukum sebagai alat bukti autentik yang dihasilkan dari pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil meliputi Biodata Penduduk, Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk Elektronik, Kartu Identitas Anak, Surat Keterangan Kependudukan dan Akta Pencatatan Sipil.

Dengan demikian, dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat maka UPTD Kependudukan dan Catatan Sipil Wilayah IV Palabuhanratu dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan harapan dan keinginan masyarakat. Beberapa permasalahan yang sering terjadi dalam pelayanan administrasi kependudukan diantaranya kurang *responsiveness* (cepat tanggap) dalam menanggapi keluhan dari masyarakat, belum optimalnya *responsibility* (responsibilitas) dalam penyelesaian dokumen, dan masih adanya keluhan dari masyarakat tentang proses pembuatan produk layanan, seperti akta kelahiran, KK, dan KTP Elektronik (e-KTP).

Dari beberapa permasalahan yang telah sebutkan, nampaknya kinerja pegawai menjadi bagian yang tidak dapat dipisahkan dari upaya peningkatan kualitas

pelayanan di UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Wilayah IV Palabuhanratu. Kinerja pegawai merupakan suatu isu yang sangat aktual yang terjadi pada masa sekarang ini. Masyarakat masih memandang kinerja pegawai pada saat ini belum bisa memberikan pelayanan prima sehingga berdampak pada rasa kepuasan masyarakat yang rendah.

Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat (publik) merupakan perwujudan dan fungsi aparatur negara sebagai pelayan masyarakat (abdi), disamping sebagai abdi negara. Dalam konteks ini masyarakatlah sebagai aktor utama (pelaku) pembangunan, sedangkan pemerintah berkewajiban untuk mengarahkan, membimbing serta menciptakan suasana yang menunjang kegiatan-kegiatan dari masyarakat tersebut. Pada kondisi ini aparatur negara dituntut untuk lebih mampu memperbaiki kinerjanya dan diharapkan lebih mampu merumuskan konsep kinerja yang kondusif, sehingga kinerja yang dihasilkan oleh pegawai dapat bermanfaat dan berguna bagi masyarakat.

Salah satu bentuk kinerja pegawai UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Wilayah IV Palabuhanratu dalam memberikan pelayanan masyarakat adalah pengelolaan administrasi kependudukan yang menjadi kewenangannya. Pegawai yang memiliki kemampuan dan ketrampilan maupun motivasi kerja yang tinggi akan memiliki kinerja yang baik, begitupun sebaliknya. Oleh karena itu, upaya peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan terkait erat dengan kinerja pegawai dalam memberikan layanannya.

## **2. Kajian Pustaka**

### **2.1. Pelayanan Publik**

Kata pelayanan diartikan secara beragam oleh para ahli. Hardiyansah (2018: 11) mengatakan bahwa pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain". Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksudkan dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan.

Sementara itu, kata publik seringkali dimaknai sebagai sejumlah manusia yang

mempunyai pandangan berfikir yang sama dan harapan yang sama, maksudnya setiap orang mempunyai pandangan yang sama terhadap suatu hal yang bersifat umum. Kata publik berasal dari bahasa Inggris *public* yang berarti umum, masyarakat, negara. Menurut Sinambella, dkk (2011: 5) kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi bahasa Indonesia baku menjadi publik yang berarti umum, orang banyak, ramai. Sedangkan menurut Syafiie, dkk (2009: 18) arti dari kata publik itu sendiri adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berfikir, perasaan, harapan, sikap, dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki.

Pelayanan publik tidak terlepas dari masalah kepentingan umum, yang menjadi asal-usul timbulnya istilah pelayanan publik. Dwiyanto (2006: 136) mendefinisikan pelayanan publik merupakan serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksudkan disini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), akta kelahiran, akta nikah, akta kematian, sertifikat tanah, izin usaha, Izin Mendirikan Bangunan (IMB), izin gangguan (HO), izin mengambil air tanah, berlangganan air minum, listrik dan sebagainya.

Berdasarkan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dinyatakan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Moenir (2012: 7) menyatakan bahwa pelayanan umum adalah suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang atau birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu.

Syahdan (2018: 155) memandang pelayanan publik sebagai suatu upaya yang dilakukan kelompok atau seseorang birokrasi guna memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu. Salah satu dari pelaksanaan pelayanan publik yaitu administrasi kependudukan yang tanggungjawab dan wewenangnya diserahkan sepenuhnya oleh pemerintah pusat ke pemerintah daerah. Rohayatin, dkk (2017: 23) menambahkan bahwa pelayanan publik merupakan tuntutan yang lahir dari masyarakat untuk mendapatkan hak dan perlakuan yang layak dari aparatur pemerintah (birokrasi) dalam melakukan aktivitas dan dalam

mempertahankan eksistensinya sebagai warga negara serta agar terpenuhinya kebutuhan masyarakat.

Pelayanan merupakan kegiatan utama pada orang yang bergerak di bidang jasa, baik itu orang yang bersifat komersial ataupun yang bersifat non komersial. Namun dalam pelaksanaannya terdapat perbedaan antara pelayanan yang dilakukan oleh orang yang bersifat komersial yang biasanya dikelola oleh pihak swasta dengan pelayanan yang dilaksanakan oleh organisasi non komersial yang biasanya adalah pemerintah. Kegiatan pelayanan yang bersifat komersial melaksanakan kegiatan dengan berlandaskan mencari keuntungan, sedangkan kegiatan pelayanan yang bersifat non- komersial kegiatannya lebih tertuju pada pemberian layanan kepada masyarakat (layanan publik atau umum) yang sifatnya tidak mencari keuntungan akan tetapi berorientasikan kepada pengabdian.

Muriawan, Subarkah, dan Sulistyowati. (2020: 3) menyatakan bahwa pelayanan publik kepada masyarakat merupakan salah satu tugas atau fungsi penting pemerintah khususnya dalam menyelenggarakan tugas-tugas pemerintahannya. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi pemerintah di Pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang- undangan.

## **2.2. Azas Pelayanan Publik**

Pelayanan publik harus selalu berubah mengikuti perkembangan masyarakat, karena masyarakat itu bersifat dinamis. Dalam hal ini pemerintah harus melakukan negosiasi dan mengkolaborasi berbagai kepentingan masyarakat. Sehingga pelayanan publik memiliki kualitas yang sesuai dengan yang diharapkan masyarakat. Pelayanan publik dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar, dan terjangkau.

Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan publik yang profesional, kemudian Sinambela, dkk (2011: 6) mengemukakan asas-asas dalam pelayanan publik tercermin dari:

- 1) *Transparansi*, bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- 2) *Akuntabilitas*, dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 3) *Kondisional*, sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- 4) *Partisipatif*, mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- 5) *Kesamaan hak*, tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, agama, ras, golongan, gender dan status ekonomi.
- 6) *Keseimbangan*, hak dan kewajiban pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Pada akhirnya tolok ukur kinerja pelayanan instansi pemerintah ditentukan oleh kualitas pelayanannya, seperti yang dikemukakan oleh Hasyim, Purnamasari, dan Priyanti (2021: 365) yang mengatakan bahwa kualitas pelayanan publik merupakan cerminan dari kinerja organisasi pemerintah terkait fungsinya sebagai pelayanan masyarakat, serta menjadi tolok ukur dalam keberhasilan reformasi birokrasi.

### **2.3. Kinerja Pelayanan**

Kinerja pelayanan memiliki pengertian yang bervariasi. Kinerja pelayanan publik seringkali dipertukarkan dengan kinerja pemerintah, karena pada dasarnya pelayanan publik merupakan tanggungjawab pemerintah. Ukuran kinerja pemerintah dapat dilihat dari kinerjanya dalam menyelesaikan pelayanan publik. Sementara itu, kinerja pelayanan organisasi swasta sering dilihat sebagai kinerja organisasi tersebut dalam menjalankan pelayanan.

Pengertian kinerja menurut Whitemore dalam Uno dan Nina (2014: 59-60) mengemukakan bahwa kinerja adalah pelaksanaan fungsi-fungsi yang dituntut dari seseorang, kinerja yang nyata jauh melampaui apa yang diharapkan yang menetapkan standar tertinggi orang itu sendiri, selalu standar-standar yang melampaui apa yang diminta atau diharapkan orang lain. Sedangkan menurut Iskandar (2013: 102), kinerja dimaknai sebagai kemampuan dan keahlian seseorang dalam memahami tugas dan fungsinya dalam bekerja. Hal ini tidak lepas dari aspek manajerial yang mempengaruhinya, sebab setiap pimpinan memiliki tanggung jawab untuk menilai dan

menolong perbaikan kinerja bawahannya.

Sementara menurut Sedarmayanti (2011: 9), kinerja merupakan terjemahan dari *performance* yang berarti prestasi kerja, pelaksanaan kerja, pencapaian, pelaksanaan kerja, pencapaian, unjuk kerja atau penampilan kerja. Samsudin (2005: 159) menambahkan bahwa kinerja adalah tingkat pelaksanaan tugas yang dapat dicapai seseorang, unit atau divisi dengan menggunakan kemampuan yang ada dan batasan-batasan yang telah ditetapkan untuk mencapai tujuan organisasi.

Dari definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa kinerja pelayanan merupakan suatu capaian atau hasil kerja dalam kegiatan atau aktivitas atau program yang telah direncanakan sebelumnya guna mencapai tujuan serta sasaran yang telah ditetapkan oleh suatu organisasi dan dilaksanakan dalam jangka waktu tertentu.

Kinerja merupakan kualitas dan kuantitas dari suatu hasil kerja (*output*) individu maupun kelompok dalam suatu aktivitas tertentu, Kinerja merupakan gambaran mengenai tingkatan pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan atau program kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi dari suatu organisasi. Suatu kinerja sangat penting untuk dinilai atau diukur agar suatu organisasi atau program dapat diketahui keberhasilannya. Di samping itu, pengukuran kinerja juga dapat digunakan sebagai dasar untuk melakukan penilaian kinerja, yaitu untuk menilai sukses atau tidaknya suatu organisasi, program atau organisasi.

Menurut Ratminto dan Winarsih (2010: 179), untuk mengukur kinerja pelayanan harus diukur mempergunakan dua jenis ukuran yaitu ukuran yang berorientasi pada proses dan ukuran yang berorientasi pada hasil. Sementara menurut Bernardin dan Russel dalam Ruky (2012: 34-35) berpendapat bahwa kinerja adalah catatan tentang hasil-hasil yang diperoleh dari fungsi-fungsi pekerjaan tertentu atau kegiatan selama kurun waktu tertentu, dan mengajukan enam kinerja primer yang dapat digunakan untuk mengukur kinerja pelayanan yaitu:

- 1) *Quality*, merupakan tingkat sejauh mana proses atau hasil pelaksanaan kegiatan mendekati kesempurnaan atau mendekati tujuan yang diharapkan.
- 2) *Quantity*, merupakan jumlah yang dihasilkan. misalnya jumlah rupiah, unit, dan siklus kegiatan yang dilakukan.

- 3) *Timeliness*, merupakan sejauh mana suatu kegiatan diselesaikan pada waktu yang dikehendaki, dengan memerhatikan koordinasi output lain serta waktu yang tersedia untuk kegiatan orang lain.
- 4) *Cost effectiveness*, merupakan tingkat sejauh mana penggunaan sumber daya organisasi (manusia, keuangan, teknologi, dan material) dimaksimalkan untuk mencapai hasil tertinggi atau pengurangan kerugian dari setiap unit penggunaan sumber daya.
- 5) *Need for supervision*, merupakan tingkat sejauh mana seorang pekerja dapat melaksanakan suatu fungsi pekerjaan tanpa memerlukan pengawasan seorang supervisi untuk mencegah tindakan yang kurang diinginkan.
- 6) *Interpersonal impact*, merupakan tingkat sejauh mana pegawai memelihara harga diri, nama baik, dan kerjasama di antara rekan kerja dan bawahan.

Sedangkan menurut Lenvinne dalam Ratminto dan Winarsih (2010: 175), pengukuran kinerja pelayanan dapat dilakukan dengan menggunakan 3 (tiga) dimensi berikut:

- 1) *Responsiveness* atau responsivitas ini mengukur daya tanggap providers terhadap harapan, keinginan, dan aspirasi serta tuntutan customers.
- 2) *Responsibility* atau tanggung jawab adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan public itu dilakukan dengan tidak melanggar ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan.
- 3) *Accountability* atau akuntabilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian antara penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran-ukuran eksternal yang ada di masyarakat dan dimiliki oleh stake holders, seperti nilai, norma yang berkembang di masyarakat

#### **2.4. Administrasi Kependudukan**

Kependudukan erat hubungannya dengan demografi, sehingga seringkali sebagian orang menganggap istilah tersebut memiliki arti yang sama. Ilmu kependudukan dan demografi, keduanya sama mempelajari tentang penduduk hanya titik beratnya yang berbeda. Menurut Lucas (2006:1) demografi adalah uraian tentang penduduk, terutama tentang kelahiran, perkawinan, kematian dan migrasi.

Negara Kesatuan Republik Indonesia berdasarkan Pancasila dan UUD RI Tahun 1945 pada hakikatnya Negara berkewajiban memberikan perlindungan dan pengakuan

terhadap penentuan status pribadi dan status hukum atas setiap penduduk. Berdasarkan UU Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas UU Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, konsep administrasi kependudukan diartikan bahwa administrasi kependudukan merupakan rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Dengan demikian, administrasi kependudukan merupakan hal yang sangat penting untuk dilaksanakan mulai dari satuan pemerintahan terkecil seperti desa/kelurahan hingga pada skala nasional. Pengelolaan Administrasi kependudukan memiliki fungsi strategis sebagai dukungan informasi tentang kependudukan bagi pembuatan kebijakan dalam rangka pelayanan negara serta kepentingan warga untuk mengakses informasi hasil administrasi kependudukan tersebut. Angkat, Kadir, dan Isnaini (2017: 34) menambahkan bahwa administrasi kependudukan menjadi semakin penting karena selalu bersentuhan dengan setiap aktivitas masyarakat sebagai warga negara baik saat pemilu legislatif, pemilu presiden, pemilu kepala daerah, mengurus surat-surat kendaraan, mengurus surat-surat tanah, maupun aktivitas lainnya.

Penyelenggaraan administrasi kependudukan secara nasional berada pada Direktorat Jenderal Administrasi Kependudukan di bawah naungan Departemen Dalam Negeri. Setiap daerah kabupaten/kota memiliki tanggungjawab dan kewajiban untuk menyelenggarakan administrasi kependudukan. Tugas dan wewenang penyelenggara administrasi kependudukan diserahkan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil setempat.

Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Sukabumi Nomor 10 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan bahwa pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukabumi meliputi beberapa hal yaitu pendaftaran penduduk, pencatatan sipil dan sistem informasi administrasi kependudukan (SIK).

Lebih lanjut dalam Peraturan Daerah Kabupaten Sukabumi Nomor 10 Tahun 2017 tersebut dinyatakan bahwa pendaftaran penduduk adalah proses registrasi penduduk

yang meliputi pendaftaran biodata, penduduk rentan dan pelaporan atas peristiwa kependudukan serta penerbitan dukumen penduduk berupa identitas, kartu atau keterangan yang dikeluarkan oleh instansi penyelenggara yang meliputi:

- 1) Pencatatan Biodata Penduduk dan Penerbitaan Nomor Induk Kependudukan (NIK)
- 2) Penerbitaan Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Identitas Penduduk (KTP)
- 3) Pencatatan atas Peristiwa kependudukan yaitu pencatatan atas kejadian yang dialami penduduk yang harus dilaporkan karena membawa akibat terhadap penerbitan dan perubahan kartu keluarga, kartu tanda penduduk dan surat keterangan kependudukan meliputi pindah datang, perubahan alamat, serta status tinggal terbatas menjadi tinggal tetap.
- 4) Pendaftaran penduduk rentan administrasi kependudukan, yaitu penduduk korban bencana alam, korban bencana social, orang terlantar dan masyarakat terpencil.
- 5) Pelaporan penduduk yang tidak mampu mendaftarkan sendiri, yaitu penduduk penyandang cacat fisik dan cacat mental.

Pencatatan sipil adalah pencatatan peristiwa penting yang dialami penduduk yang dialami seseorang dalam registrasi pencatatan sipil pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Pencatatan sipil meliputi (1) Pencatatan Kelahiran, (2) Pencatatan Ahir Mati, (3) Pencatatan Perkawinan, (4) Pencatatan Pembatalan Perkawinan, (5) Pencatatan Perceraian, (6) Pencatatan Pembatalan Perceraian, (7) Pencatatan Kematian, (8) Pencatatan Pengangkatan, Pengakuan dan Pengesahan Anak, (9) Pencatatan perubahan nama dan perubahan status kewarganegaraan

Sedangkan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) adalah sistem informasi yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memfasilitasi pengelolaan informasi administrasi kependudukan di tingkat penyelenggara dan instansi pelaksana sebagai satu kesatuan. Data penduduk yang dihasilkan oleh SIAK dan tersimpan di dalam database kependudukan dimanfaatkan untuk kepentingan perumusan kebijakan di bidang pemerintahan dan pembangunan. Sesuai dengan UU Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas UU Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan bahwa administrasi kependudukan diarahkan untuk:

- 1) Memenuhi hak asasi setiap orang di bidang administrasi kependudukan tanpa diskriminasi dengan pelayanan publik yang profesional.
- 2) Meningkatkan kesadaran penduduk akan kewajibannya untuk berperan serta dalam pelaksanaan administrasi kependudukan.
- 3) Memenuhi data statistik secara nasional mengenai peristiwa kependudukan dan peristiwa penting.
- 4) Mendukung perumusan kebijakan dan perencanaan pembangunan secara nasional, regional, serta lokal.
- 5) Mendukung pembangunan sistem administrasi kependudukan.

Sedangkan tujuan penyelenggaraan administrasi kependudukan sesuai dengan UU Nomor 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yaitu:

- 1) Memberikan keabsahan identitas dan kepastian hukum atas dokumen penduduk untuk setiap peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialami oleh penduduk.
- 2) Memberikan perlindungan status hak sipil penduduk.
- 3) Menyediakan data dan informasi kependudukan secara nasional mengenai pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil pada berbagai tingkatan
- 4) Mewujudkan tertib administrasi kependudukan secara nasional dan terpadu.
- 5) Menyediakan data penduduk yang menjadi rujukan dasar bagi sektor terkait dalam penyelenggaraan setiap kegiatan pemerintahan, pembangunan, dan kemasyarakatan.

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa penerbitan dokumen kependudukan merupakan bagian dari administrasi kependudukan. Penerbitan dokumen merupakan hasil akhir dari kegiatan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil yang berupa akta atau surat keterangan tertulis sebagai bukti autentik yang memiliki kekuatan hukum.

## **2.5. Kerangka Pemikiran**

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh pemerintah. Berbagai pelayanan administratif, seperti pelayanan

KTP-el, akte kelahiran, sertifikasi tanah, dan perizinan merupakan pelayanan yang diselenggarakan untuk menjamin hak dan kebutuhan dasar warga negara. Pelayanan administrasi kependudukan sangat vital dalam kehidupan warga karena keduanya menjamin keberadaan, identitas warga dan hak-hak sipil lainnya. Pelayanan seperti itu tentu sangat penting dan menjadi bagian dari pelayanan publik yang harus diselenggarakan oleh negara.

Pada Pasal 13 UU Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas UU Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan disebutkan bahwa:

- 1) Setiap Penduduk wajib memiliki Nomor Identitas Kependudukan (NIK)
- 2) Nomor Identitas Kependudukan berlaku seumur hidup dan selamanya, yang diberikan oleh Pemerintah dan diterbitkan oleh Instansi Pelaksana kepada setiap Penduduk setelah dilakukan pencatatan biodata.
- 3) Nomor Identitas Kependudukan dicantumkan dalam setiap Dokumen Kependudukan dan dijadikan dasar penerbitan Paspor, SIM, Nomor Pokok Wajib Pajak, Polis Asuransi, Sertifikat Hak atas Tanah, dan Penerbitan Dokumen Identitas lainnya.
- 4) Ketentuan lebih lanjut mengenai persyaratan, tata cara dan ruang lingkup penertiban dokumen identitas lainnya, serta pencantuman NIK diatur dengan Peraturan Pemerintah.

Namun masalah mendasar dalam pelayanan administrasi kependudukan di UPTD Dukcapil Wilayah IV Palabuhanratu adalah belum optimalnya kinerja pelayanan. Dalam ketentuannya, penyelesaian dokumen kependudukan adalah 4 (empat) hari kerja terhitung mulai permohonan diajukan, tetapi kenyataannya penyelesaian dokumen bisa mencapai waktu satu bulan. Oleh karena itu, untuk mempercepat waktu penyelesaian dokumen kependudukan seringkali pemohon menggunakan jasa calo dalam pengurusannya.

Salah satu bentuk kinerja pegawai UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Wilayah IV Palabuhanratu dalam memberikan pelayanan masyarakat adalah pengelolaan administrasi kependudukan yang menjadi kewenangannya. Pegawai yang memiliki kemampuan dan ketrampilan maupun motivasi kerja yang tinggi akan memiliki kinerja yang baik, begitupun sebaliknya. Oleh karena itu, upaya peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan terkait erat dengan kinerja pegawai

dalam memberikan layanannya. Merujuk pada pendapat Lenvinne dalam Ratminto dan Winarsih (2010: 175), pengukuran kinerja pelayanan dapat dilakukan dengan menggunakan 3 (tiga) dimensi yaitu *responsiveness*, *responsibility* dan *accountability*.

### **3. Metode Penelitian**

#### **3.1. Metode Penelitian**

Dilihat dari obyek dan metode analisis yang digunakan, maka pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini termasuk dalam kategori penelitian kualitatif. Tipe penelitian ini berusaha mendeskripsikan gambaran yang senyatanya dari fenomena yang terjadi pada kinerja pelayanan administrasi kependudukan di UPTD Disdukcapil Wilayah IV Palabuhanratu.

Berkaitan dengan metode penelitian, Newman dalam Untung (2019: 74) mendefinisikan metode penelitian merupakan sekumpulan teknik tertentu yang digunakan dalam suatu penelitian untuk memilih kasus, mengukur, dan mengamati kehidupan sosial, mengumpulkan dan menyempurnakan data, menganalisis data, dan melaporkan hasilnya. Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif. Moleong (2009: 10) menyatakan bahwa dalam metode deskriptif, data yang dikumpulkan adalah berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka-angka yang akan diinterpretasikan dalam bentuk deskripsi.

#### **3.2. Unit Analisis dan Setting Informan**

Dalam suatu penelitian, unit analisis merupakan satuan tertentu yang diperhitungkan sebagai subyek penelitian, atau berkaitan dengan fokus/ komponen yang diteliti. Unit analisis ini ditentukan oleh peneliti agar validitas dan realibilitas penelitian dapat terjaga. Soehartono (2011: 29) menyatakan bahwa unit analisis merujuk pada siapa atau apa yang mempunyai karakteristik yang akan diteliti. Unit analisis dalam penelitian ini adalah bagaimana kinerja pelayanan administrasi kependudukan di UPTD Dukcapil Wilayah IV Palabuhanratu.

Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling yang merupakan* teknik pengambilan sampel dengan pertimbangan tertentu dimana informan yang dipilih dianggap mengetahui dan menguasai permasalahan yang akan diteliti, sedangkan informan (sumber data) yang digunakan dalam penelitian ini antara lain:

- 1) Kepala UPTD Disdukcapil Wilayah IV Palabuhanratu
- 2) Kepala Tata Usaha UPTD Disdukcapil Wilayah IV Palabuhanratu, dan
- 3) Operator UPTD Disdukcapil Wilayah IV Palabuhanratu.
- 4) Pegawai UPTD Disdukcapil Wilayah IV Palabuhanratu.
- 5) Masyarakat pemohon dokumen kependudukan.

#### 3.4. Teknik Pengumpulan Data

Dalam proses pengumpulan data, peneliti menggunakan *human instrument*, artinya peneliti sendirilah yang berperan sebagai instrumen utama pengumpul data dan terjun langsung ke lapangan. Nasution dalam Sugiyono (2017: 374-375) mengemukakan bahwa peneliti sebagai instrument penelitian cocok untuk penelitian serupa karena memiliki ciri-ciri sebagai berikut:

- 1) *Human instrument* sebagai alat peka dan dapat bereaksi terhadap segala stimulus dari lingkungan yang harus diperkirakannya bermakna atau tidak bagi penelitian;
- 2) *Human instrument* sebagai alat dapat menyesuaikan diri terhadap semua aspek keadaan dan dapat mengumpulkan aneka ragam data sekaligus;
- 3) Tiap situasi merupakan keseluruhan. Tidak ada suatu instrument berupa test atau angket yang dapat menangkap keseluruhan situasi, kecuali manusia.
- 4) Suatu situasi melibatkan interaksi manusia, tidak dapat difahami dengan pengetahuan semata.
- 5) *Human instrument* dapat segera menganalisis data yang diperoleh.
- 6) *Human instrument* dapat mengambil kesimpulan berdasarkan data yang dikumpulkan pada suatu saat dan menggunakan segera sebagai balikan untuk memperoleh penegasan, perubahan, perbaikan atau perlakuan;
- 7) Dalam penelitian dengan menggunakan tes atau angket yang bersifat kuantitatif yang diutamakan adalah respon yang dapat dikuantifikasi agar dapat diolah secara statistik, sedangkan yang menyimpang dari itu dihiraukan.

#### 4. Hasil dan Pembahasan Penelitian

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan, diperoleh hasil bahwa kinerja pelayanan administrasi kependudukan di UPTD Disdukcapil Wilayah IV Palabuhanratu termasuk dalam kategori baik. Simpulan ini didasarkan pada hasil analisis indikator kinerja pelayanan yang terdiri dari aspek *responsivitas*, *responsibilitas*, dan *akuntabilitas* pegawai UPTD Disdukcapil Wilayah IV Palabuhanratu dalam

memberikan pelayanan administrasi kependudukan.

*Pertama*, hasil wawancara dengan informan maka dapat dikatakan bahwa aspek responsivitas pegawai UPTD Disdukcapil Wilayah IV Palabuhanratu dalam memenuhi harapan dan aspirasi masyarakat berkaitan dengan dokumen kependudukan cukup baik. Beberapa informan dan pengamatan penulis menunjukkan bahwa pegawai UPTD Disdukcapil Wilayah IV Palabuhanratu telah mampu dengan baik dalam merespon menanggapi keluhan, serta berupaya dalam penyelesaian keluhan masyarakat sebaik mungkin.

Dalam penelitian ini, responsivitas merupakan salah satu dimensi kinerja organisasi publik yang menjadi fokus utama. Responsivitas (*responsiveness*) merujuk pada kemampuan pemerintah (organisasi) untuk mengenali kebutuhan, menyusun agenda dan prioritas, mengembangkan program-program sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Disini responsivitas menunjuk pada keselarasan antara program dan kegiatan dengan kebutuhan masyarakat. Semakin banyak kebutuhan dan keinginan masyarakat yang diprogramkan dan dijalankan oleh organisasi publik responsivitas organisasi tersebut dinilai semakin baik.

Responsivitas pegawai UPTD Disdukcapil Wilayah IV Palabuhanratu merupakan kemampuan birokrasi untuk mengenali pelayanan dan mengembangkan program-program pelayanan yang berkaitan dengan dokumen kependudukan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Secara singkat dapat dikatakan bahwa responsitas ini mengukur daya tanggap birokrasi terhadap harapan, keinginan dan aspirasi serta tuntutan pengguna jasa dokumen kependudukan. Responsivitas sangat diperlukan dalam pelayanan publik karena hal tersebut merupakan bukti kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan priotas pelayan serta mengembangkan program-program pelayan publik sesuai sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

Sesuai dengan pendapat Lenvinne dalam Ratminto dan Winarsih (2010: 175), responsivitas (*responsivenness*) ini mengukur daya tanggap *providers* terhadap harapan, keinginan, dan aspirasi serta tuntutan *customers*. Oleh karena itu, kinerja pelayanan UPTD Disdukcapil Wilayah IV Palabuhanratu dalam memenuhi harapan dan aspirasi masyarakat senantiasa ditingkatkan. Semakin baik tingkat responsivitas pegawai UPTD Disdukcapil Wilayah IV Palabuhanratu akan semakin tinggi pula tingkat

kepuasan masyarakat.

*Kedua*, hasil wawancara dengan informan maka dapat dikatakan bahwa aspek tanggungjawab pegawai UPTD Disdukcapil Wilayah IV Palabuhanratu dalam mempertanggungjawabkan kebijakan kinerja pelayanan masyarakat berkaitan dengan dokumen kependudukan cukup baik. Beberapa informan dan pengamatan penulis menunjukkan bahwa pegawai UPTD Disdukcapil Wilayah IV Palabuhanratu telah mampu dengan baik dalam memenuhi ketepatan waktu dalam penyelesaian dokumen kependudukan, ketepatan prosedur dalam penyelesaian dokumen kependudukan, serta ketepatan biaya dalam penyelesaian dokumen kependudukan.

Responsibilitas (*responsibility*) merupakan salah satu prinsip dalam penegakan *Good Corporate Governance* dalam semua instansi publik. Responsibilitas merupakan gambaran kualitas pelayanan publik dengan pertanggungjawaban terhadap indikator masing-masing pelayanan sehingga harus ada kesanggupan dari pemberi layanan untuk menetapkan suatu perbuatan kesanggupan untuk menerima resiko dari suatu perbuatan. Dengan demikian, prinsip tanggung jawab dalam arti responsibilitas lebih menekankan pada suatu perbuatan yang harus atau wajib dilakukan secara sadar dan siap untuk menanggung segala resiko yang didasarkan atas moral tersebut.

Sesuai dengan pendapat Lenvinne (dalam Ratminto dan Winarsih, 2010: 175), tanggungjawab (*responsibility*) adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan public itu dilakukan dengan tidak melanggar ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, UPTD Disdukcapil Wilayah IV Palabuhanratu dalam melayani masyarakat berupaya menerapkan prinsip-prinsip administrasi yang benar dengan kebijakan birokrasi, baik yang eksplisit maupun implisit. Pelaksana pelayanan atau birokrasi harus melaksanakan apa yang menjadi tugas dan tanggung jawabnya meskipun tidak ada yang mengawasinya secara langsung karena segala tindakannya dalam melayani telah disumpahakan dan akan di pertanggungjawabkan.

*Ketiga*, hasil wawancara dengan informan maka dapat dikatakan bahwa aspek akuntabilitas pegawai UPTD Disdukcapil Wilayah IV Palabuhanratu dalam memenuhi kebutuhan masyarakat akan dokumen kependudukan cukup baik. Beberapa informan dan pengamatan penulis menunjukkan bahwa pegawai UPTD Disdukcapil Wilayah IV Palabuhanratu telah mampu dengan baik dalam memenuhi kesesuaian aturan dalam

penyelesaian dokumen kependudukan, kesesuaian proses dalam penyelesaian dokumen kependudukan, dan kesesuaian kebijakan dalam penyelesaian dokumen kependudukan.

Akuntabilitas merupakan bagian penting untuk terciptanya penyelenggaraan *good governance*, demokratis dan amanah. Kelembagaan pemerintahan yang berakuntabilitas publik berarti lembaga tersebut senantiasa mempertanggungjawabkan segala kegiatan yang diamanati oleh rakyat. Demikian pula masyarakat dalam melakukan kontrol mempunyai rasa tanggungjawab yang besar untuk kepentingan bersama bukan hanya untuk kepentingan kelompok atau golongan saja.

Akuntabilitas juga dapat dimaknai bilamana mereka menyelenggarakan dan mempertahankan tanggung jawab mereka terhadap pencapaian hasil. Oleh karena itu, untuk bisa mengetahui akuntabilitas dalam pelayanan dokumen kependudukan diperlukan suatu pemahaman yang bisa membantu memahami bagaimana seharusnya lembaga pelayanan dokumen kependudukan diterapkan sehingga bisa menghasilkan output yang akuntabel yang memberikan suatu pelayanan publik mampu mengakomodasikan kebutuhan masyarakat yang sesungguhnya, mendorong pada munculnya tekanan bagi pelaku yang terlibat untuk bertanggung jawab, menjamin pelayanan yang baik dan adanya pertanggungjawaban dari pemerintah kepada publik.

Sesuai dengan pendapat Lenvinne dalam Ratminto dan Winarsih (2010: 175), akuntabilitas (*accountability*) adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian antara penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran-ukuran eksternal yang ada di masyarakat dan dimiliki oleh stake holders, seperti nilai, norma yang berkembang di masyarakat. Oleh karena itu, UPTD Disdukcapil Wilayah IV Palabuhanratu dalam melayani masyarakat berupaya menerapkan prinsip-prinsip akuntabilitas sehingga output pelayanan dapat senantiasa dipertanggungjawabkan kepada publik.

Pelayanan publik ialah segala kegiatan yang dilaksanakan oleh suatu organisasi atau instansi sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat. Pelayanan ini dilaksanakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan oleh tiap-tiap organisasi atau instansi.

Salah satu dari penyelenggara layanan publik ialah instansi pemerintahan. Bentuk layanan dari instansi pemerintah ini, diantaranya yaitu pada bidang administrasi

kependudukan. Dalam Pasal 1 Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014, administrasi kependudukan diartikan sebagai rangkaian penataan dan penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan administrasi kependudukan, serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Sejak dikeluarkannya Undang-undang Nomor 22 Tahun 1999 yang kemudian terakhir direvisi menjadi Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014, Pemerintahan Daerah secara terus menerus berupaya meningkatkan kinerja pelayanan publik. Dalam meningkatkan pelayanan publik pemerintah daerah diberikan keleluasaan untuk merancang dan menentukan sendiri jenis pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Dengan kebijakan ini, pemerintah daerah diharapkan mampu memberikan kinerja pelayanan prima kepada masyarakat setempat untuk mencapai kemakmuran dan kesejahteraan lokal.

Kinerja pelayanan publik yang dimaksud yaitu pelayanan yang mendekatkan pemerintah kepada masyarakat. Hal ini diwujudkan dengan cara mengetahui dan menganalisis berbagai persoalan yang dihadapi oleh masyarakat, untuk kemudian menciptakan strategi pelayanan yang efisien. UPTD Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Wilayah IV Palabuhanratu Kabupaten Sukabumi merupakan salah satu pelaksana pelayanan administrasi publik di wilayah IV Palabuhanratu. Pelayanan kependudukan ini meliputi pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Pendaftaran penduduk meliputi pembuatan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP), surat pindah, dan Kartu Identitas Anak (KIA), sedangkan pencatatan sipil meliputi pembuatan kutipan akta kelahiran, kutipan akta kematian, kutipan akta perceraian, pencatatan pengakuan anak dan pengesahan anak, pencatatan perubahan nama, dan pencatatan perubahan kewarganegaraan.

## **5. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa kinerja pelayanan administrasi kependudukan di UPTD Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Wilayah IV Palabuhanratu Kabupaten Sukabumi telah berjalan dengan cukup baik. Hal ini diketahui dari 3 (tiga) dimensi berikut:

- 1) Aspek responsivitas pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan di UPTD Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Wilayah IV

Palabuhanratu telah terpenuhi dengan cukup baik, meskipun masih ada pegawai yang lambat dalam merespon keluhan masyarakat pemohon administrasi kependudukan.

- 2) Aspek tanggung jawab pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan di UPTD Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Wilayah IV Palabuhanratu telah terpenuhi dengan cukup baik, meskipun masih ada pegawai yang lalai dalam menjalankan pelayanan masyarakat.
- 3) Aspek akuntabilitas pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan di UPTD Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Wilayah IV Palabuhanratu telah terpenuhi dengan cukup baik, meskipun masih ada pegawai yang dalam melakukan pelayanan administrasi kependudukan tidak mematuhi akuntabilitas proses.

#### **Daftar Pustaka**

- Angkat, K.M., Kadir, A., dan Isnaini (2017). Analisis Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi. *Jurnal Administrasi Publik*. JAP, Vol. 7 (1) Juni (2017)
- Dwiyanto, Agus. 2006. *Mewujudkan Good Governance Melayani Publik*. Yogyakarta: UGM Press.
- Hasyim, M.H., Purnamasari, H., dan Priyanti, E. (2021). Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Kantor Kecamatan Jatibarang Kabupaten Indramayu. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*. Volume 8 Nomor 2, Bulan Agustus Tahun 2021
- Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 Tentang Standar Pelayanan Publik
- Lucas, David dkk. 2006. *Pengantar Kependudukan*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Moenir, H.A.S. 2012. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Moleong, Lexy. J. (2009). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Muriawan, A., Subarkah., dan Sulistyowati. (2020). Optimalisasi Pelayanan Publik (Kajian Layanan Administrasi Kependudukan Di Tingkat Kecamatan Kota Kudus). *Suara*

- Nugrahani, Farida. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif dalam Penelitian Pendidikan Bahasa*. Surakarta: Tigaserangkai.
- Peraturan Bupati Sukabumi Nomor 57 Tahun 2016 tentang Struktur Organisasi Dan Tata Kerja Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil.
- Peraturan Daerah Kabupaten Sukabumi Nomor 10 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.
- Ratminto & Winarsih, Atik Septi. 2006. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rohayatin, Titin., dkk (2017). Faktor Penyebab Belum Optimalnya Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Dalam Birokrasi Pemerintahan, *Jurnal Caraka Prabhu*, Volume 01 No. 01, Juni 2017
- Ruky, Ahmad S. 2012. *Berkualitas Mengubah Visi Menjadi Real Pendekatan Praktis untuk Memperoleh dan Mengembangkan Sumber Daya Manusia Berkualitas Dalam Organisasi*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Sedarmayanti. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia. Reformasi Birokrasi dan. Manajemen Pegawai Negeri Sipil*, Cetakan Kelima. Bandung: PT Refika Aditama
- Sinambela, Lijan Poltak. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Soehartono, Irawan. (2011). *Metode Penelitian Sosial: Suatu Teknik Penelitian Bidang Kesejahteraan Sosial dan Ilmu Sosial Lainnya*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Soehartono, Irawan. 2011. *Metode Penelitian Sosial: Suatu Teknik Penelitian Bidang Kesejahteraan Sosial dan Ilmu Sosial Lainnya*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Cetakan ke-26. Bandung: Alfabeta.
- Syafiie, Inu Kencana. 2009. *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Syahdan (2018). Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kantor Kelurahan Kali Kecamatan Biau Kabupaten Buol. *Katalogis, Volume 6 Nomor 6 Juni 2018 hlm 155-164*
- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Uno, Hamzah.B, dan Nina, Lamatenggo. 2014. *Teori Kinerja Dan Pengukurannya*. Jakarta: PT.

Bumi Aksara