

**“ANALISIS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN
DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN KERINCI (STUDI KASUS: VALIDASI DATA
KEPENDUDUKAN).”**

**Rizka Fadilla, S. AP¹⁾,
Bukhari Mualim, S.Sos, M.Si²⁾, Ardianto Arsan, S. Sos, M.Si³⁾**

STIA Nusantara Sakti Sungai Penuh

Email :

Rizkafadila883@gmail.com

bukharimuallim@gmail.com

ardiantoarsan24@gmail.com

ABSTRACT

Rizka Fadilla, 2020. This study aims to determine how population administration services in the Kerinci Regency Population and Civil Registration Service on validation of population data. This type of research is qualitative research. The data collection technique in this study used the interview and observation method, where interviews were conducted with 7 informants who were employees of the Department of Population and Civil Registration of Kerinci Regency and the Community of Kerinci Regency. The findings of the research show that overall population administration services in the Department of Population and Civil Registration of Kerinci Regency can be categorized as good, there are several aspects that have been well implemented, including: Transparency, Accountability, Conditional, Participatory, Equal Rights, and Balance of Rights and Obligations. Good service implementation will get service reports that are good again / easy to understand, and can become a reference in policy making for the progress of a district government.

Keywords: *Services, Demography Administration, Data Validation*

ABSTRAK

Rizka Fadilla, 2020. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kerinci tentang validasi data kependudukan. Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Teknik pengambilan data dalam penelitian ini menggunakan metode wawancara dan observasi, dimana wawancara dilakukan terhadap 7 orang informan

yang merupakan pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kerinci dan Masyarakat Kabupaten Kerinci.

Temuan hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kerinci dapat dikategorikan sudah baik, ada beberapa aspek sudah baik diterapkan antara lain: Transparansi, Akuntabilitas, Kondisional, Partisipatif, Kesamaan Hak, dan Keseimbangan Hak dan Kewajiban. Penerapan pelayanan dengan baik akan mendapatkan laporan layanan yang baik lagi/mudah dipahami, dan dapat menjadi acuan didalam pengambilan kebijakan untuk kemajuan suatu pemerintahan kabupaten.

Kata Kunci : *Pelayanan, Administrasi Kependudukan, Validasi Data*

1. PENDAHULUAN

Latar Belakang

Secara umum setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak bisa dipisahkan dari kehidupan manusia. Masyarakat sebagai pengguna layanan publik pasti memiliki harapan untuk mendapatkan pelayanan publik yang baik dari pemerintah. Indonesia merupakan salah satu Negara dengan jumlah penduduk yang paling besar di dunia. Sesuai dengan data Direktorat Jenderal Administrasi Kependudukan.

Negara Kesatuan Republik Indonesia yang berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945 berkewajiban memberikan perlindungan dan pengakuan status hukum atas Peristiwa Kependudukan maupun Peristiwa Penting yang dialami Penduduk di dalam atau di luar wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Peristiwa Kependudukan antara lain perubahan alamat, pindah datang untuk menetap, tinggal terbatas, serta perubahan status orang asing tinggal terbatas menjadi tinggal tetap. Peristiwa Penting antara lain kelahiran, lahir mati, kematian, perkawinan, dan perceraian, termasuk pengangkatan, pengakuan, dan pengesahan anak, serta perubahan status kewarganegaraan dan ganti nama merupakan kejadian yang harus dilaporkan karena membawa implikasi perubahan data identitas atau surat keterangan kependudukan. Untuk itu, setiap Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting memerlukan bukti yang sah untuk dilakukan pengadministrasian dan pencatatan sesuai dengan ketentuan Undang-Undang.

Kependudukan sebenarnya merupakan basis utama dan fokus dari segala persoalan pembangunan. Hampir semua kegiatan pembangunan, baik yang bersifat sektoral maupun lintas sektor, terarah dan terkait dengan Penduduk, atau dengan kata lain Penduduk harus menjadi subjek sekaligus objek pembangunan. Kemudahan bagi Penduduk untuk memperoleh akses pelayanan bidang

kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan salah satu indikator keberhasilan Pemerintah dalam memberikan perlindungan hukum kepada warganya.

Realitas pelayanan administrasi yang berdampak dalam hal ini ialah administrasi kependudukan yang tergambar dari proses yang lama, berbelit-belit, berbiaya mahal dikarenakan bahan pembuatannya yang langka, pelayanan seadanya, serta proses penyelesaian sengketa pelayanan yang lama cenderung merugikan masyarakat. Berdasarkan uraian di atas penulis merasa perlu melakukan penelusuran secara ilmiah tentang bagaimana tata kelola pemerintahan desa, dengan judul penelitian: *“Analisis Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kerinci (Studi Kasus: Validasi Data Kependudukan).”*

Rumusan Masalah

Bertolak dari latar belakang di atas, maka yang menjadi rumusan masalah yang akan dibahas yaitu bagaimana Analisis Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kerinci (Studi Kasus: Validasi Data Kependudukan).

Tujuan Penelitian

Sesuai dengan pokok permasalahan yang ada, tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Analisis Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kerinci (Studi Kasus: Validasi Data Kependudukan).

Manfaat Penelitian

Secara Teoritis

Memberi kontribusi dalam mengembangkan khasanah ilmu pengetahuan, sehingga dapat memperkuat teori-teori tentang analisis pelayanan administrasi kependudukan dan menambah referensi pengetahuan bagi peneliti selanjutnya.

Secara Praktis

Secara praktis yaitu penelitian ini diharapkan mampu menjadi acuan bagi instansi pemerintah Kabupaten/Kota dalam analisis pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kerinci), sehingga menimbulkan kepuasan pelayanan masyarakat dan terutama pada masyarakat Kabupaten Kerinci.

Tinjauan Pustaka

Administrasi Kependudukan

Administrasi

Menurut Handyaningrat (1988:2), mengatakan bahwa administrasi secara sempit berasal dari kata administratie (bahasa Belanda) yaitu meliputi kegiatan catat mencatat, surat menyurat, pembukuan ringan, ketik-mengetik, agenda dan sebagainya yang bersifat teknis ketatausahaan. Sedangkan menurut Gie (), mengemukakan bahwa administrasi adalah kegiatan yang dilakukan untuk

mengendalikan suatu usaha. Kegiatan itu bersifat merencanakan, mengorganisasikan dan memimpin.

Berdasarkan uraian dan definisi-definisi seperti yang dikemukakan di atas, jika disederhanakan ciri pokok untuk dapat disebut administrasi harus memiliki kerjasama sekelompok orang, pembagian kerja secara terstruktur, menggunakan sumber daya yang ada dan untuk mencapai suatu tujuan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa administrasi adalah kerjasama yang dilakukan oleh sekelompok orang berdasarkan pembagian kerja sebagaimana ditentukan dalam struktur dengan mendagunakan sumber daya - sumber daya untuk mencapai tujuan.

Administrasi Kependudukan

Dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 40 tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan undang-undang nomor 24 tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan Pasal 1 Ayat (1), 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 sector lain. Pengertian tersebut di atas berarti bahwa setiap penduduk harus di data dan ditata melalui penertiban dokumen yang dikeluarkan oleh dinas kependudukan dan catatan sipil setempat agar pemerintah dapat dengan mudah memenuhi segala urusan kependudukan bila dokumen setiap penduduk dapat dikelola dengan baik dan tertib.

Pelayanan Administrasi Kependudukan

Undang-undang No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan Bab I dijelaskan beberapa konsep atau pengertian yang berkaitan dengan Administrasi Kependudukan sebagai berikut:

1. Administrasi Kependudukan
2. Penduduk
3. Warga Negara
4. Orang
5. Penyelenggara
6. Instansi pelaksana
7. Dokumen kependudukan
8. Data kependudukan
9. Pendaftaran Penduduk
10. Peristiwa kependudukan
11. Nomor Induk Kependudukan, selanjutnya disingkat NIK
12. Kartu Keluarga, selanjutnya disingkat KK
13. Kartu Tanda Penduduk, selanjutnya disingkat KTP
14. Pencatatan sipil
15. Pejabat pencatatan sipil

16. Peristiwa penting
17. Izin tinggal terbatas.
18. Izin tinggal tetap
19. Petugas registrasi
20. Sistem informasi administrasi kependudukan, selanjutnya disingkat SIAK,
21. Data pribadi
22. Kantor Urusan Agama Kecamatan
23. Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) instansi pelaksana

Kewenangan yang terdapat dalam Undang-undang No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, yaitu;

1. Penyelenggaraan pendaftaran penduduk yang dilakukan oleh pemerintah kabupaten atau kota (dalam hal ini unit kerja yang mengelola pendaftaran penduduk dan catatan sipil)
2. Penyelenggaraan pendaftaran penduduk yang dilakukan oleh pemerintah provinsi

Perubahan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 menjadi Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan yang telah disahkan oleh DPR-RI pada tanggal 26 November 2013 merupakan perubahan yang mendasar di bidang administrasi kependudukan. Tujuan utama perubahan UU dimaksud adalah untuk meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat, menjamin akurasi data kependudukan dan ketunggalan Nomor Induk Kependudukan (NIK) serta ketunggalan dokumen kependudukan. Perubahan mendasar di UU No. 24 Tahun 2013 adalah sebagai berikut:

1. Masa Berlaku KTP Elektronik (KTP-el)
2. Penggunaan Data Kependudukan Kementerian Dalam Negeri
3. Pencetakan Dokumen/Personalisasi KTP-el
4. Penerbitan Akta Kelahiran yang Pelaporannya melebihi Batas Waktu 1 (satu) Tahun
5. Penerbitan Akta Pencatatan Sipil
6. Pengakuan dan Pengesahan Anak
7. Pengurusan dan Penerbitan Dokumen Kependudukan Tidak Dipungut Biaya (Gratis)
8. Pencatatan Kematian
9. Stelsel Aktif
10. Petugas Registrasi
11. Pengangkatan Pejabat Struktural pada Unit Kerja Administrasi Kependudukan
12. Pendanaan Program dan Kegiatan Adminduk dibebankan pada APBN
13. Penambahan Sanksi

Menurut Adejaya Muhammad dan Agus Heruanto Hadna (2018) terdapat tiga indikator yang mengukur pelayanan administrasi kependudukan, karena dalam menganalisis penyebab buruknya kualitas pelayanan yang diberikan, digunakan tiga faktor yang paling sesuai terkait permasalahan-permasalahan yang

ditemukan sebelum dilakukannya penelitian. Ketiga faktor tersebut setiap faktor dapat dilihat dari beberapa indikator;

- 1) Faktor Sumber Daya Manusia dilihat dari; Jumlah, Tingkat pendidikan, pengembangan kapasitas, dan karakteristik Individu.
- 2). Faktor organisasi dilihat dari; struktur organisasi, sistem/prosedur dan budaya organisasi.
- 3). Faktor sarana dan prasarana dilihat dari; Ketersediaan, dan kualitas.

Akta Kelahiran

Akta kelahiran adalah akta/catatan autentik yang dibuat oleh pegawai catatan sipil berupa catatan resmi tentang tempat dan waktu kelahiran anak, nama anak dan nama orang tua anak secara lengkap dan jelas, serta status kewarganegaraan anak. Setiap warga negara Indonesia wajib memiliki akta kelahiran. Akta kelahiran adalah suatu bentuk akta yang wujudnya berupa selembar kertas yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang berisi mengenai identitas-identitas anak yang dilahirkan yaitu nama, tanggal lahir, nama orang tua, dan tanda tangan pejabat yang berwenang. Dengan memiliki akta kelahiran, setiap orang dapat menunjukkan hubungan hukum dengan kedua orang tuanya.

Pelayanan Publik

Pengertian Pelayanan Publik

Menurut kamus Bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga makna, yaitu;

- (1) Perihal atau cara melayani,
- (2) Usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan atau uang,
- (3) Kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.

Jenis-Jenis Pelayanan Publik

Pelayanan publik yang harus diberikan oleh pemerintah dapat di klasifikasikan ke dalam dua kategori utama, selain pelayanan kebutuhan yakni kesehatan, pendidikan dasar, dan bahan kebutuhan pokok, pemerintah sebagai instansi penyedia pelayanan publik juga harus memberikan pelayanan umum, yaitu:

- a. Pelayanan Administrasi
- b. Pelayanan Barang
- c. Pelayanan Jasa

Kebijakan Publik

Menurut William Dun (2003), kebijakan adalah aturan tertulis yang merupakan keputusan formal organisasi, yang bersifat mengikat, yang mengatur perilaku dengan tujuan untuk menciptakan tata nilai baru dalam masyarakat. Kebijakan akan menjadi rujukan utama para anggota organisasi atau anggota masyarakat dalam berperilaku. Kebijakan pada umumnya bersifat bersifat problem solving dan produktif. Berbeda dengan hukum (Law) dan Peraturan (Regulation), kebijakan lebih bersifat adaptif dan interpatatif, meskipun kebijakan

juga mengatur “apa yang boleh, dan apa yang tidak boleh”. Kebijakan juga diharapkan dapat bersifat umum tetapi tanpa menghilangkan ciri lokal yang spesifik. Kebijakan harus memberi peluang diinterpretasikan sesuai kondisi spesifik.

Kebijakan publik keputusan-keputusan yang mengikat bagi orang banyak pada tatanan strategis atau bersifat garis besar yang dibuat oleh pemegang otoritas publik (Soeharto, 2008). Sebagai suatu keputusan yang mengikat publik maka kebijakan publik haruslah dibuat oleh otoritas politik, yakni mereka yang menerima mandat dari publik atau orang banyak, umumnya melalui suatu proses pemilihan untuk bertindak atas nama rakyat banyak dan demi kepentingan rakyat.

Penelitian Relevan

Muhammad Rizky Faisal (2017), menghasilkan bahwa di kantor dinas kependudukan dan catatan sipil dan kantor kecamatan di kabupaten Mamuju Tengah untuk menciptakan pelayanan lebih efisien, efektif dan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Kualitas pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan dapat dilihat dari beberapa aspek, yaitu:

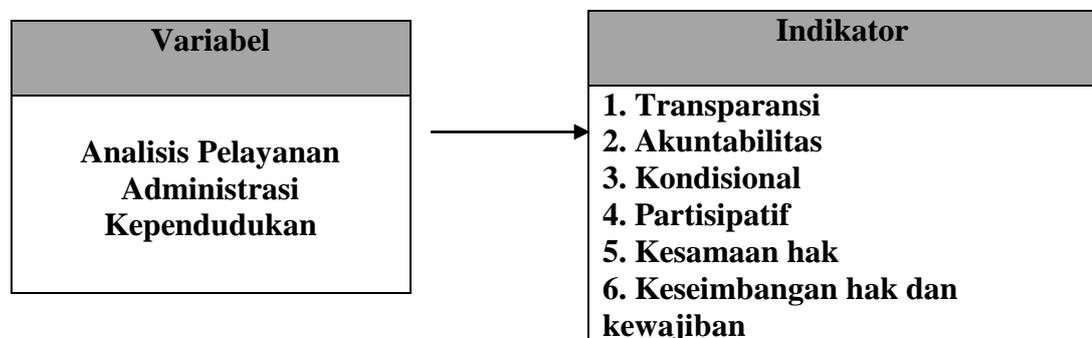
- (a). Aspek bukti Fisik (tangible).
- (b). Aspek keandalan (reliability).
- (c). Aspek daya tanggap (responsiveness).
- (d). Aspek jaminan (Assurance).
- (e). Aspek empati (empaty).

Kerangka Pemikiran

Dalam analisis pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kerinci terdapat berbagai kendala-kendala yang dihadapi. Dalam terdapat berbagai kendala-kendala yang dihadapi. Untuk mengatasi kendala tersebut maka perlu diadakan upaya-upaya dalam penyelesaiannya, sehingga tujuan bisa tercapai. Adapun kerangka konseptual terhadap permasalahan diatas tergambar dalam skema dibawah ini.

Gambar 1.1

Indikator Penelitian



Sumber: Irma Suryani dan Jamaluddin, (2016:135-140)

II. METODE PENELITIAN

Pendekatan Penelitian

Penelitian ini bersifat kualitatif dengan menggunakan metode deskriptif. Sehingga penulis ini akan mendeskripsikan bagaimana analisis pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kerinci, hambatan yang ditemui dalam mewujudkan strategi komunikasi politik dan upaya dalam penyelesaiannya. Penelitian kualitatif menggunakan metode kualitatif yaitu pengamatan, wawancara, atau penelaahan dokumen.

Metode deskriptif berusaha mendeskripsikan aspek yang diteliti sebagaimana adanya. Objek yang dikajipun tidak meluas dan tidak mengkaji pola hubungan yang lebih ketat seperti pengaruh dan sebab akibat. Dalam penelitian ini, peneliti akan menggambarkan mengenai, “Analisis pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kerinci”.

Informan Penelitian

Usaha untuk menemukan informan dapat dilakukan dengan cara menurut Moleong Lexy.J (2006:133), diantaranya yaitu:

- (1) Melalui keterangan orang yang berwenang, baik secara informal maupun (pemerintah) maupun secara informal (pemimpin masyarakat seperti tokoh masyarakat, pemimpin adat, dan lain-lain).
- (2) Melalui wawancara pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti.

Adapun pemilihan informan yang digunakan yaitu dengan teknik *purposive sampling*, menurut Sugiyono (2014:85) “*purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Sampel penelitian yaitu di Pemerintah Kabupaten antara Kabupaten Kerinci dengan Kota Sungai Penuh. Alasan penentuan sampel adalah bahwa Kabupaten Kerinci merupakan daerah asal peneliti bekerja dan bertempat tinggal.

Sehingga penulis menemukan informan untuk penelitian ini terdiri dari Pemerintah Kabupaten Kerinci dan partai yang mendukung yang dijadikan sampel. Informan dari unsur pemerintahan di antaranya, yaitu:

1. Kepala Dukcapil Kabupaten Kerinci
2. Kepala Bidang PIAN dan Pemanfaatan Data
3. Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk
4. Kepala Sub Bidang Pengolahan dan Penyajian Data
5. Kepala Sub Bagian Pendataan Penduduk
6. Masyarakat

Jenis Data

Jenis data yang akan diambil dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Data primer

Yaitu data yang didapatkan langsung dari objek penelitian melalui wawancara mendalam dengan informan. Dan dengan cara observasi lapangan dari lembaga yang terkait.

b. Data sekunder

Yaitu data yang diperoleh dari laporan-laporan dan dokumen yang didapatkan kantor dinas penduduk dan catatan sipil kabupaten kerinci.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data menurut sugiyono (2014:224), merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka penelitian tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan. Dalam penelitian kualitatif, pengumpulan data dilakukan pada natural setting (kondisi yang alamiah), sumber data primer, dan teknik pengumpulan data lebih banyak pada observasi berperan serta, wawancara mendalam, dan dokumentasi.

Untuk mengumpulkan data yang dibutuhkan dalam penelitian ini, maka peneliti menggunakan teknik pengumpul data sebagai berikut:

1. Wawancara (*Interview*)
2. Observasi (*Observation*)
3. Studi Dokumentasi (*Documentation Study*)

Alat Pengumpulan Data

Unit Analisis

Sesuai dengan judul penelitian bahwa yang akan diteliti adalah mengenai Analisis Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kerinci.

Analisis Data

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif, dengan lebih banyak bersifat uraian dari hasil wawancara dan studi dokumentasi. Data yang telah diperoleh akan dianalisis secara kualitatif serta diuraikan dalam bentuk deskriptif.

Adapun prosedur dalam analisis data kualitatif menurut Matthew B. Milles dan A. Michael Huberman dalam Sugiyono (2014: 246-253), terdiri dari:

1. Data *Reduction* (Reduksi Data)

Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci. Untuk itu perlu segera dilakukan analisis data melalui reduksi data. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan. Reduksi data dapat dibantu dengan peralatan elektronik seperti komputer mini, dengan memberikan kode pada aspek-aspek tertentu.

2. Data *Display* (Penyajian Data)

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya. Yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Dengan mendisplaykan data, maka akan memudahkan

untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami.

3. *Conclusion Drawing/ Verification.*

Langkah ke tiga dalam analisis data kualitatif adalah penerikan kesimpulan atau verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel. Verifikasi data dalam penelitian kualitatif ini dilakukan secara terus menerus sepanjang proses penelitian berlangsung. Dengan kata lain setiap kesimpulan senantiasa dilakukan verifikasi selama penelitian berlangsung dengan melibatkan interpretasi penulis.

Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kabupaten Kerinci. Hal ini sesuai dalam mewujudkan analisis pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kerinci. Selain itu, hal ini juga mempertimbangkan jarak dan waktu dalam penelitian sehingga memudahkan peneliti dalam melakukan penelitian di lapangan, dan juga melihat sejauh mana analisis pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kerinci.

Tabel 1.2
Jadwal Penelitian

No	Kegiatan	Mei				Juni			Juli				Agustus					
		2	5	12	13	14	5	10	11	23	24	25	26	28	5	3	7	8
1	Pengusulan Judul	■																
2	Judul disetujui			■														
3	Mempersiap proposal				■	■	■	■										
4	Seminar Proposal							■										
5	Pengambilan Data								■	■	■	■	■	■	■			
6	Persetujuan Skripsi															■		
7	Ujian Skripsi																■	
8	Perbaikan Skripsi																	■
9	Skripsi Selesai																	■

III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Indikator yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari 6 (enam) indikator menurut Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 sebagai berikut :

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, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi
6. Keseimbangan hak dan kewajiban, pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing masing pihak.

Pembahasan Pelayanan Administrasi Kependudukan Transparansi

Transparansi. Menurut Sinambela dkk (2006:6), transparansi bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti. Transparansi pelayanan merupakan keterbukaan atas semua tindakan dan kebijakan oleh pemberi pelayanan kepada penerima layanan. Prinsip transparan adalah menciptakan kepercayaan timbal balik antara pemerintah dan masyarakat melalui pelayanan informasi dan menjamin kemudahan di dalam memperoleh informasi yang akurat dan memadai. Transparansi bertujuan untuk menciptakan kepercayaan timbal balik antara institusi dan publik melalui informasi yang memadai dan menjamin kemudahan memperoleh informasi yang akurat.

Untuk efisiensi waktu sendiri sudah menunjukkan perkembangan sebab operator dan staff berusaha jika yang bertanda tangan pada KTP, KK maupun bukti kependudukan lainnya sedang berada ditempat maka hari itu juga masyarakat sudah bisa langsung memiliki KTP maupun KK, jadi selain hambatan infrastruktur pemberi tanda tangan juga menjadi kendala, selain dari itu untuk lama waktu pelayanan Dinas kependudukan memberi maksimal paling lama 12 hari kerja.

Akuntabilitas

Akuntabilitas. Menurut Sinambela dkk (2006:6), akuntabilitas adalah pelayanan dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Birokrasi di katakana akuntabel apabila mereka dinilai secara obyektif, oleh orang (masyarakat atau melalui wakilnya) dapat mempertanggung jawabkan segala macam perbuatan, sikap, dan sepak terjangnya kepada pihak kekuasaan dan kewenangan yang dimiliki itu berasal. Pelayanan public mempunyai akuntabilitas

tinggi apabila acuan utama penyelenggaraannya berorientasi kepada pengguna jasa. Kepuasan pengguna jasa harus selalu mendapat perhatian dalam setiap penyelenggaraan pelayanan public, karena merekalah sebenarnya penguasa negeri ini, yang membiayai birokrasi melalui pajaknya. Mereka berhak atas pelayanan terbaik pelayannya yaitu birorat. Untuk itu acuan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pemerintahan tergantung kepada birokrat yang yang dapat dipertanggung jawabkan akuntabilitasnya. Salah satunya, sesuai hasil maklumat pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kerinci, sebagai berikut gambat dibawah ini:

Kondisional

Kondisional. Menurut Sinambela dkk (2006:6), kondisional, yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima. Kondisional yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas. Kondisional dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat terhadap tataran birokrasi pemerintahan, disesuaikan dengan efisiensinya waktu dan tenaga. Kemampuan aparatur pemerintah dalam melayani masyarakat yang sesuai kondisi yang ada pada saat itu. Kemampuan aparatur pemerintah dalam menghadapi kendala-kendala yang terjadi dalam pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Kondisional meliputi eefisiensi dan efektifitas.

Pelayanan administrasi Kependudukan di Kabupaten Kerinci terutama pelayanan administrasi Akta Kelahiran dan surat keterangan Pindah Penduduk di dilaksanakan oleh sub Bagian Umum pada Sekretariat Kantor Camat. Berdasarkan hasil pengamatan pada bagian ini, yang menangani langsung pelayanan tersebut terdapat dua orang staf yang di tempatkan di bagian yang berhubungan dengan pengadministrasian kependudukan.

Partisipatif

Partisipatif. Menurut Sinambela dkk (2006:6), partisipatif yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

Salah satu faktor yang turut mempengaruhi pelaksanaan tugas pelayanan pemerintah di seluruh wilayah Kecamatan di Kabupaten Kerinci yakni faktor kesadaran masyarakat. Kesadaran masyarakat dimaksudkan ialah kesadaran untuk mempersiapkan segala yang menjadi persyaratan untuk melakukan suatu urusan pelayanan di kantor Kecamatan, relasi antara aparat pemerintah dengan masyarakat memang harus saling mendukung agar dapat mencapai tujuan yang diharapkan, baik itu dari pihak masyarakat maupun dari aparat pemerintah sendiri.

Kesamaan Hak

Kesamaan Hak. Menurut Sinambela dkk (2006:6), kesamaan hak yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari spek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial. Pelayanan Pemerintah sebagai pelaku organisasi public harus bersifat netral dan tidak membeda-bedakan status dan kedudukan masyarakat selaku pengguna pelayanan dari Pemerintah. Pada

dasarnya setiap orang berhak mendapatkan kesempatan dan pelayanan yang sama. Hal ini harus perlu dilaksanakan oleh aparatur dalam memberikan pelayanan kepada setiap orang. Dengan itu masyarakat akan merasa puas akan pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah.

Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Keseimbangan Hak dan Kewajiban. Menurut Sinambela dkk (2006:6), keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan.

IV. KESIMPULAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan maka dapat ditarik kesimpulan serta dikemukakan saran-saran yang sekiranya berguna bagi Pemerintah daerah dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kerinci sebagai bahan pertimbangan untuk mengadakan perbaikan-perbaikan yang dianggap perlu didalam penyelenggaraan pemerintah Dukcapil Kabupaten Kerinci. Dari hasil penelitian ini dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Transparansi
2. Akuntabilitas
3. Kondisional
4. Partisipatif
5. Kesamaan Hak
6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Saran

Melihat pelayanan administrasi kependudukan yang dilakukan Pemerintah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil maka menyarankan :

1. Sebaiknya peran serta masyarakat perlu terus ditingkatkan, agar masyarakat umum lebih mengetahui pentingnya kepemilikan KTP, KK dan Akta Kelahiran. Caranya mengadakan program penyuluhan melalui kepala Dinas Kependudukan dan catatan sipil kabupaten Kerinci untuk membantu pemahaman informasi kepada masyarakat mengenai hal-hal yang berkaitan dengan kegiatan pelayanan administrasi kependudukan.
2. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kerinci diharapkan lebih meningkatkan meningkatkan kualitas pelayanan yang dianggap kurang memuaskan dalam proses pelayanan yaitu dimensi fasilitas fisik agar masyarakat dapat merasa puas dan nyaman saat melaksanakan pelayanan
3. Kualitas sumber daya manusia memang yang paling mendasar selain sarana dan prasarana yang perlu terus ditingkatkan baik kualitas dan kuantitas sesuai dengan kebutuhan daerah.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Sembah sujud serta syukur kepada Allah SWT. Taburan cinta dan kasih sayang-Mu telah memberikan ku kekuatan dan membekaliku dengan ilmu. Atas karunia serta kemudahan yang Engkau berikan akhirnya skripsi yang sederhana ini dapat terselesaikan. Shalawat dan salam terlimpahkan buat Rasulullah Muhammad S A W.

Selesaiannya penulisan skripsini, tidak lepas dari bantuan, saran, arahan bimbingan serta dukungan berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Sehubungan dengan itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih serta penghargaan yang setinggi-tingginya dari lubuk hati yang paling dalam kepada :

1. Bapak **BUKHARI MUALIM. S.Sos, S.Pd, M.Si** selaku Pembimbing Utama dan Bapak **ARDIANTO ARSAN, S.Sos, M.Si** selaku Pembimbing Pendamping, yang tidak bosan-bosannya telah meluangkan waktu, pikiran dan bimbingna kepada penulis dlam penyusunan Skripsi ini.
2. Bapak **MARLINUS, S.H, M.H** selaku Ketua STIA-NUSA Sungai Penuh beserta staf dan karyawannya.
3. Bapak **ADE NURMA JAYA PUTRA, S. Sos, M.AP** selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara.
4. Bapak / Ibu Dosen dan Pegawai STIA-NUSA Sungai Penuh yang telah memberikan pengetahuan, pengarahan dan pengalaman selama mengikuti pendidikan.
5. Teristimewa kepada (Alm) ayahhandaku dan Ibundaku serta saudara-saudaraku tercinta yang selalu memberi motivasi, do'a dan restunya didalam penulisan skripsi ini hingga bisa terselesaikan.
6. Berbagai pihak yang tidak dapat penulis sebutkan namanya satu persatu yang telah ikut berpartisipasi memberikan kontribusi, arahan dan dorongan kepada penulis dalam penulisan skripsi ini.

VI. DAFTAR PUSTAKA

Sumber dari Buku

Deddy, Mulyadi. 2015. *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik (Konsep dan Aplikasi Proses Kebijakan publik dan Pelayanan Publik)*. Bandung: Alfabeta.

Dunn, William N. 2003. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Gadjah Mada University Press, Yogyakarta.

Ety, Rochaety. 2016. *Sistem Informasi Manajemen*. Jakarta: Mitra Wacana Media Moleong, Lexy J. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif*. Edisi Revisi. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.

Moleong, Lexy J. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif*. Edisi Revisi. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.

Moh. Mahfud, MD. 2010. *Konstitusi dan Hukum dalam Kontroversi Isu*. Jakarta: Rajawali Pers.

- Moenir, H.A.S. 2001. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nawawi, Ismail. 2013. *Budaya Organisasi Kepemimpinan dan Kinerja*. Jakarta: PT. Fajar Iterpratama Mandiri.
- Saladin, Djaslim. 2003, “*Intisari Pemasaran dan Unsur-unsur Pemasaran*”, Cetakan Ketiga. Bandung : Linda Karya.
- Siagian, Sondang. 2014. *Teori dan Praktek Kepemimpinan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- _____. 2004. *Manajemen Internasional*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sinambela, S.P. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sinambella, Lijan Poltak dkk. 2006, *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, Dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Siti Kurnia Rahayu. 2010. *Perpajakan Indonesia: Konsep dan Aspek Formal*. Yogyakarta: Penerbit Graha Ilmu.
- Subarsono. 2005. *Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Soeharto, Edi, Ph.D. 2008. *Kebijakan Sebagai Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Soewarno, Handayaniingrat.1988. *Administrasi Pemerintahan dalam Pembangunan Nasional*. Yogyakarta:Haji Masagung.
- Sugiyono. 2014. *Metodologi Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sumber dari Jurnal

- Adejaya, Muhammad S dan Agus, Heruanto Hadna. 2018. Analisis Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi. *Universitas Gajah Mada*.
- Ahmad, Kevin Maulana dan Endang, Larasati. 2017. Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Klari Kabupaten Karawang. *Universitas Diponegoro*.
- Herlina,. Soesilo, Zauhar, dan Suryadi. 2015. Kinerja Dinas Kependudukan dan Catatata Sipil Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Kota Baru Kalimantan Selatan. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Volume 4, Nomor 3 tahun 2015*.
- K.Marrus. 2002. *Desain Penelitian Manajemen Strategik*. Rajawali Press: Jakarta
- 19 Cameron and Quinn (1999) *diagnosing and changing organizational culture*

Based on the competing values framework, Addison Wesley Mass: Reading gold worthydan.

Koko, Mulyanto Angkat,. Abdul, Kadir, dan Isnaini. 2017. Analisis Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi. *JAP, Volume 7 Nomor 1 Juni 2017, p-ISSN:2088-527x.*

Muhammad, Rizky Faisal. 2018. Analisis Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Kependudukan DI Kabupaten Mamuju Tengah. *Makassar: Universitas Hasanuddin. (Skripsi).*

Riko, Riyanda. 2017. Faktor-Faktor Yang Menghambat Kinerja Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam. *Jurnal Niara, Volume 9 Nomor 2, Januari 2017.*

Sumber dari Peraturan

Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pelayanan

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintah Daerah.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan Sebagaimana Telah Diubah Dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

Peraturan Menteri Aparatur dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pedoman.

Sumber dari Internet

Danang, Ristianoro. 2020. Jaringan Jadi Kendala Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Kubu. www.borneonews.co.id.

Herry, Febrianto. 2017. Kendala Pelayanan Adminduk, Kadisdukcapil Kabupaten Sukabumi Curhat ke Direktur PIAK Kemendagri. www.sukabumiupdate.com.

Sri, Wahyuni. 2020. Layani Perubahan Data di Dua Kecamatan Baru, Disdukcapil Kerinci Terkendala Dengan blanko KTP. www.rri.co.id.

2020. Pemerintah Kabupaten Banyuwangi melakukan *validasi data penduduk* miskin. www.banyuwangikab.go.id.

2020. Kemendagri Putus Internet Dukcapil Kerinci. www.jambi-independent.co.id.

2019. Disdukcapil Kerinci Sudah Keluarkan 3.128 Suket. www.kerincikab.go.id.
mi Taher. <http://metrojambi.com/> diakses pada tanggal 02 Juni 2020.