

**IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK BIDANG
ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KANTOR CAMAT
SIBOLANGIT KABUPATEN DELI SERDANG**

SKRIPSI

OLEH:

ERPINA Br. KETAREN

198520040



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

MEDAN

2023

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 20/10/23

Access From (repository.uma.ac.id)20/10/23

**IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK BIDANG
ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KANTOR CAMAT
SIBOLANGIT KABUPATEN DELI SERDANG**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Administrasi Publik di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas**

Medan Area

OLEH:

ERPINA Br. KETAREN

198520040

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA**

MEDAN

2023

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 20/10/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)20/10/23

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Implementasi Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kantor Camat Sibolangit Kabupaten Deli Serdang

Nama : Erpina Br. Ketaren

NPM : 198520040

Program Studi : Administrasi Publik

Disetujui oleh,
Komisi Pembimbing

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. H. Syafruddin Ritonga, S. Sos, MAP

Khairunnisah Lubis, S.Sos, M.I.Pol

Mengetahui,

Dekan

Ka. Prodi Administrasi Publik



Dr. Effiati Juliana Hasibuan, M.Si



Khairunnisah Lubis, S.Sos, M. I.Pol

Tanggal

PENGGAJUAN KOMISI PEMBIMBING PENELITIAN

Saya mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial & Politik Universitas Medan Area

Nama : SASTRA

NPM : 188520041

Program Studi : ADMINISTRASI PUBLIK

Berencana akan melakukan penelitian dengan judul :

1. Analisis Kinerja Pegawai Kecamatan Dalam Pelayanan Publik di Kecamatan Sibolangit
2. Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga dan Kartu Milyar Penduduk di Kecamatan Sibolangit

Dengan dosen pembimbing :

1. Dr. H. Syafuruddin Ritonga, S.Sos, M.Si
2. Khairunnisah Lubis, S.Sos, M.I.Pol

Demikian surat permohonan pengajuan judul dan dosen pembimbing ini dibuat untuk dapat ditentukan oleh ketua Program Studi Ilmu.....

Medan, 6 Oktober 2022

Hormat Saya,

[Signature]
SASTRA

Judul Penelitian yang disetujui No : (1)

Analisis Kinerja Pegawai Kecamatan Dalam Pelayanan Publik di Kecamatan Sibolangit

Dengan dosen pembimbing :

1. Ketua/ Pembimbing I : Dr. H. Syafuruddin Ritonga, S.Sos, M.Si
2. Anggota/ Pembimbing II : Khairunnisah Lubis, S.Sos, M.I.Pol
3. Sekretaris : Beltahmameo Simamora S.I.P, M.PA

Catatan :

.....
.....
.....

Medan, 6 Oktober 2022

Disetujui oleh

Ketua Program Studi.....

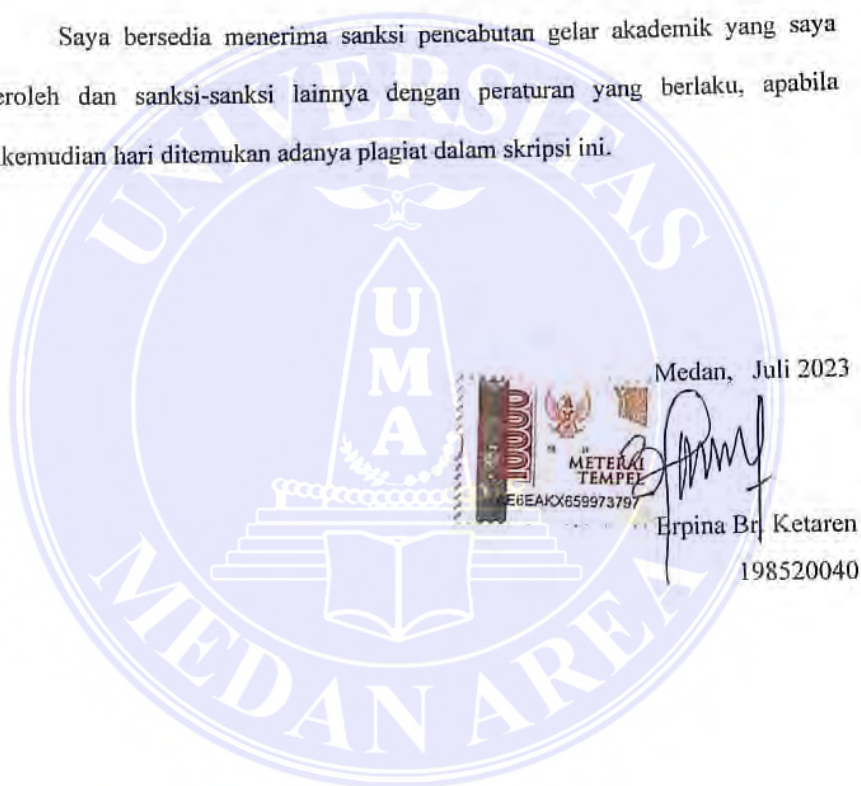
[Signature]

Khairunnisah Lubis, S.Sos, M.I.Pol

HALAMAN PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun, sebagai syarat memperoleh gelar sarjana merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumber nya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah, dan etika penulisan ilmiah.

Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi-sanksi lainnya dengan peraturan yang berlaku, apabila dikemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.



Medan, Juli 2023

Erpina Br Ketaren
198520040

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS
AKHIR/ SKRIPSI/ TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Erpina Br. Ketaren
NPM : 198520040
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area **Hak Bebas Royalti Non eksklusif (Non – exclusive Royalty – Free Right)** atas skripsi saya yang berjudul: Implementasi Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kantor Camat Sibolangit Kabupaten Deli Serdang.

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non eksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalih media/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan memublikasikan tugas akhir /skripsi/ tesis saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis /pencipta danm sebagai Pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Medan, Juli 2023
Yang menyatakan



Erpina Br. Ketaren

198520040

ABSTRAK

IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK BIDANG ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KANTOR CAMAT SIBOLANGIT KABUPATEN DELI SERDANG

Penelitian ini bertujuan untuk implementasi pelayanan publik dan faktor penghambatnya dalam bidang administrasi kependudukan di Kecamatan Sibolangit Kabupaten Deli Serdang. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan fokus sejauh mana implementasi pelayanan publik dalam bidang administrasi kependudukan di kecamatan tersebut. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, sementara analisis data melibatkan reduksi data, tampilan data, dan penarikan kesimpulan. Keabsahan data dijaga melalui triangulasi dengan menggunakan berbagai sumber. Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya kesesuaian antara program dengan pemanfaat dimana pelayanan publik bidang administrasi kependudukan telah memiliki tujuan yang jelas. Kemampuan koordukcapil dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan di desa belum optimal. Kelompok sasaran dari pelayanan publik bidang administrasi kependudukan ini adalah seluruh masyarakat desa yang ada di Kecamatan Sibolangit. Faktor penghambatnya yaitu tidak semua desa yang ada di Kecamatan Sibolangit memiliki jaringan internet yang memadai untuk mengakses aplikasi Salak Deli yang disediakan.

Kata kunci ; *Implementasi; Pelayanan Publik; Administrasi Kependudukan.*

ABSTRACT

IMPLEMENTATION OF PUBLIC SERVICES IN THE FIELD OF POPULATION ADMINISTRATION AT THE SIBOLANGIT SUB-DISTRICT OFFICE, DELI SERDANG REGENCY

This research aims to examine the implementation of public services and the inhibiting factors in the field of population administration at the Sibolangit Sub-District Office, Deli Serdang Regency. The research methodology used is a qualitative approach with a focus on the extent of the implementation of public services in the field of population administration in the sub-district. Data was collected through observation, interviews, and documentation, while data analysis involved data reduction, data presentation, and drawing conclusions. Data validity was maintained through triangulation using various sources. The research results indicate that there is alignment between the program and its beneficiaries, where public services in the field of population administration have clear objectives. However, the ability of the local population and civil registration office (Koordinator Kecamatan Administrasi Kependudukan or "Koordukcapil") to provide population administration services in villages is not yet optimal. The target group for public services in the field of population administration is the entire rural population in the Sibolangit Sub-District. Inhibiting factors include not all villages in the Sibolangit Sub-District have adequate internet connectivity to access the Salak Deli application provided.

Keywords: Implementation; Public Services; Population Administration.

RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama Erpina Br. Ketaren dilahirkan di Sibolangit pada tanggal 14 Nopember 1986 Anak dari Martalena Br Sembiring dan Ngukurken Ketaren. Penulis merupakan Putri Ke 2 dari 3 bersaudara. Penulis menempuh pendidikan di Sekolah Dasar SD N Nomor 101836 Kuala, Kecamatan Sibolangit, Kabupaten Deli Serdang dan lulus tahun 1999. Kemudian Penulis melanjutkan Pendidikan di SLTP Swasta Masehi Berastagi dan lulus pada Tahun 2002 melanjutkan Pendidikan di SMA Negeri I Berastagi lulus pada tahun 2005 dan pada Tahun 2019 terdaftar sebagai mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.



KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan karunia-Nya yang berlimpah sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “**Implementasi Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kantor Camat Sibolangit Kabupaten Deli Serdang**”.

Skripsi ini disusun untuk melengkapi tugas dan persyaratan untuk menyelesaikan Studi Strata Satu (S-1) Program Studi Ilmu Pemerintahan pada Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Medan Area. Dalam penyusunan skripsi ini penulis banya mendapatkan bantuan dari berbagai pihak, baik secara materil maupun moril, maka untuk itu penulis banya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng, M.Sc selaku Rektor Universitas Medan Area
2. Ibu Dr. Effiati Juliana Hasibuan, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Medan Area
3. Ibu Khairunnisah Lubis, S.Sos, M. I.Pol. selaku ketua program studi Ilmu Pemerintahan juga selaku dosen pembimbing akademik dan pembimbing-2 skripsi saya yang sudah banyak berperan penting dan meluangkan waktunya dalam memberikan bimbingan dan arahan selama penyusunan proposal skripsi
4. Bapak Dr. H. Syafruddin Ritonga MAP. selaku dosen pembimbing-I yang sudah berkenan meluangkan waktunya demi memberikan bimbingan dan arahan selama penyusunan skripsi.
5. Ibu Khairunnisah Lubis, S.Sos, M. I.Pol selaku dosen pembimbing-II yang sudah berkenan meluangkan waktunya demi memberikan bimbingan dan arahan selama penyusunan skripsi.
6. Bapak Beltahmamero Simamora,S.IP,M.PA selaku sekretaris, yang telah memberikan saran dan tanggapan dalam Peneulisan skripsi ini
7. Seluruh Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas

Medan Area yang sudah berkenan memberikan pengetahuan yang sangat bermanfaat selama masa perkuliahan.

8. Segenap Tenaga pendidik Universitas Medan Area yang berkenan memberikan bantuan kepada penulis.
9. Seluruh keluarga yang telah mendukung saya untuk menyelesaikan proposal skripsi
10. Teman-teman Program Studi Administrasi Publik atas motivasi dan semangatnya saling mengingatkan untuk menyelesaikan studi.
11. Pihak lain yang tidak bisa disebutkan satu persatu, yang telah memotivasi untuk menyelesaikan studi.

Penulis menyadari bahwa skripsi yang penulis buat ini masih jauh dari sempurna hal ini karena terbatasnya pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki penulis. Oleh sebab itu, penulis mengharapkan adanya saran dan masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini bisa bermanfaat bagi para pembaca.

Medan, 2023

Hormat Saya,

Erpina Br. Ketaren

DAFTAR ISI

ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I: PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	Error! Bookmark not defined.
1.2. Fokus Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.3. Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.4. Tujuan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.5. Manfaat Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
BAB II: LANDASAN TEORI	
2.1. Implementasi Kebijakan.....	Error! Bookmark not defined.
2.2. Pelayanan Publik	Error! Bookmark not defined.
2.3. Kecamatan	Error! Bookmark not defined.
2.4. Administrasi Kependudukan	Error! Bookmark not defined.
2.5. Kerangka Berfikir.....	Error! Bookmark not defined.
2.6. Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
BAB III: METODE PENELITIAN	
3.1. Jenis Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2. Informan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.3. Fokus Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.4. Tehnik Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
3.5. Tehnik Analisis Data	30
3.6. Lokasi dan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	35
4.1.1 Kondisi Geografis	35
4.1.2 Kondisi Penduduk	35
4.1.2 Pendidikan dan Pekerjaan	39
4.1.3 Struktur Organisasi.....	46
4.1.4 Visi dan Misi	53
4.2. Hasil Penelitian	54
4.2.1 Implementasi Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kantor Camat Sibolangit.....	54
4.2.2 Faktor Pendukung dan Hambatan Dalam Pelayanan Publik Bidang	

Administrasi Kependudukan di Kantor Camat Sibolangit.....	66
4.3. Pembahasan	71
BAB V: KESIMPULAN DAN SARANAN	
5.1. Kesimpulan.....	75
5.2. Saran.....	76
DAFTAR PUSTAKA.....	77



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.1. Informan Penelitian.....	26
Tabel 3.2. Jadwal Penyelesaian Skripsi	32
Tabel 4.1. Penduduk Berdasarkan Rasio Jenis Kelamin Penduduk Menurut Kelurahan di Kecamatan Sibolangit, 2021	36
Tabel 4.2. Jumlah Penduduk Menurut Kelompok Umur dan Jenis di Kecamatan Sibolangit, 2021	37
Tabel 4.3. Jumlah Sekolah, Murid, dan Guru Taman Kanak-Kanak (TK) Menurut Desa/Kelurahan di Kecamatan Sibolangit, 2021/2022.....	38
Tabel 4.4. Jumlah Sekolah, Murid, dan Guru Sekolah Dasar (SD) Menurut Desa/Kelurahan di Kecamatan Sibolangit, 2021/2022.....	40
Tabel 4.5. Jumlah Sekolah, Murid, dan Guru Sekolah Menengah Pertama (SMP) Menurut Desa/Kelurahan di Kecamatan Sibolangit, 2021/2022.....	41
Tabel 4.6. Jumlah Sekolah, Murid, dan Guru Sekolah Menengah Atas (SMA) Menurut Desa/Kelurahan di Kecamatan Sibolangit, 2021/2022.....	42
Tabel 4.7. Jumlah Sekolah, Murid, dan Guru Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Menurut Desa/Kelurahan di Kecamatan Sibolangit, 2021/2022.....	44
Tabel 4.8. Jumlah Penduduk Menurut Pekerjaan di Kecamatan Sibolangit, 2021/2022	45
Tabel 4.9. Daftar Pertanyaan dengan Informan Keempat.....	63
Tabel 4.10. Daftar Pertanyaan dengan Informan Kelima	67
Tabel 4.11. Daftar Pertanyaan dengan Informan Keenam.....	70

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Skema Kerangka Berpikir.....	32
Gambar 4.1 Struktur Pemerintahan Kantor Camat Sibolangit	40



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik sangat erat kaitannya dengan peningkatan kesejahteraan rakyat, salah satunya melalui peningkatan dan pemerataan pelayanan publik. Kondisi ini menunjukkan bahwa pembangunan fasilitas publik harus disertai dengan peningkatan kualitas dan efektifitas pelayanan itu sendiri, sehingga secara maksimal dapat mendorong peningkatan kesejahteraan masyarakat di daerah.

Dalam pembangunan nasional pemerintah banyak bergantung pada kinerja dan kemampuan pegawai sipil. Kedudukan dan peranan aparatur pemerintah sangat penting dalam menentukan keberhasilan dan pembangunan nasional. Pemerintah sebagai penyedia layanan publik yang banyak dibutuhkan oleh masyarakat harus bertanggung jawab dan berupaya menyediakan pelayanan yang terbaik demi meningkatkan pelayanan publik. Selain itu kepuasan masyarakat adalah tolak ukur dari keberhasilan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyedia layanan publik. Oleh sebab itu, pelayanan publik harus difokuskan pada pemenuhan kebutuhan masyarakat secara maksimal baik dari segi kualitas dan kuantitas.

Peningkatan kualitas pelayanan publik adalah isu yang paling penting karena masyarakat banyak menuntut kualitas pelayanan yang maksimal. Sementara penyelenggaraan pelayanan publik tidak mengalami perubahan yang berarti. Masyarakat setiap saat menuntut pelayanan publik yang berkualitas, yaitu pelayanan yang mudah, murah dan cepat (Rezha, 2013, pp. 982–983).

Menurut Gaspers pelayanan publik perlu memperhatikan pemenuhan kebutuhan warganya. Pemenuhan kebutuhan masyarakat dapat diukur dengan enam indikator pelayanan publik yang baik yaitu “kepastian waktu pelayanan, akurasi pelayanan, kesopanan dan keramahan, tanggung jawab, kelengkapan, dan kemudahan dalam mendapatkan pelayanan publik”. Jika pelayanan publik sudah memenuhi kriteria tersebut, maka dapat dikatakan kebutuhan sudah terpenuhi sehingga dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat (Triantoro, 2018, p. 81).

Selain itu, berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, pedoman umum dalam penyelenggaraan pelayanan publik ada tujuh yaitu prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kepastian biaya pelayanan, dan kepastian jadwal pelayanan. Hal ini pemerintah harus meningkatkan pelayanan dalam sektor pelayanan publik (Kumayza, 2014, p. 63).

Pemerintah telah menetapkan kebijakan standar pelayanan minimal dibidang administrasi kependudukan dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Untuk mendukung peraturan tersebut Kecamatan Sibolangit telah menyelenggarakan administrasi kependudukan yang diperkuat oleh Peraturan Daerah Kecamatan Sibolangit Nomor 9 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan Pemerintah Kabupaten Blitar. Pentingnya administrasi kependudukan dalam peraturan perundang-undangan mengharuskan pemerintah daerah untuk mengimplementasikan peraturan perundang-undangan tersebut dalam pelayanan publik terhadap kepengurusan administrasi kependudukan untuk masyarakat Kecamatan Sibolangit.

Implementasi pelayanan publik akan terlihat dari peraturan baik dari pusat, daerah atau bahkan standar pelaksanaan dalam bentuk Standar operasional pelaksanaan (SOP) yang dimiliki oleh instansi setempat, khususnya Kantor Kecamatan. Implementasi pelayanan tersebut akan menjadi patokan dan rujukan bagi setiap pegawai dan warga dalam mengurus administrasi kependudukannya, dan bisa berlangsung lancar mengingat begitu pentingnya administrasi kependudukan tersebut bagi warga Sibolangit.

Administrasi kependudukan berperan penting dalam memberikan jaminan kepastian hukum dan perlindungan terhadap hak asasi peradilan, hak asasi sosial budaya, hak asasi hukum, hak asasi politik, hak asasi ekonomi, dan hak asasi pribadi. Perlindungan tersebut berupa pelayanan publik melalui penerbitan dokumen kependudukan seperti akta-akta catatan sipil termasuk Akta Kelahiran, kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP), Kartu Keluarga (KK), dan Kartu Identitas Anak (KIA) (Dwiyanto, 2010, p. 18).

Cakupan kutipan akta kelahiran dijelaskan sebagai berikut: a) Kutipan akta kelahiran adalah salah satu dokumen hasil pencatatan kelahiran yang meregistrasi setiap kelahiran sebagai peristiwa penting yang diberikan kepada penduduk yang baru lahir dan kepada penduduk yang belum mempunyai/belum diterbitkan kutipan akta kelahiran di suatu wilayah kabupaten/kota yang memenuhi persyaratan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. b) penerbitan kutipan akta kelahiran adalah pelayanan terhadap penduduk yang mengajukan permohonan penerbitan kutipan akta kelahiran paling lambat 60 (enam puluh) hari sejak peristiwa kelahiran tersebut dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menerbitkan kutipan akta kelahiran berdasarkan Standar Operasional Prosedur

(SOP) yang telah ditetapkan dalam Peraturan Daerah mengenai administrasi kependudukan.

Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam pembuatan akta kelahiran di Kecamatan Sibolangit paling lama 2 hari, untuk pengurusan KTP elektronik paling lama selama 14 hari. Sedangkan untuk pengurusan kartu identitas anak di perlukan waktu 1 hari apabila dilihat dari standar operasional prosedurnya. Namun pada pelaksanaannya penyelesaian pencatatan tersebut bisa berlangsung cukup lama tergantung pelayanan pegawainya. Namun jika dibandingkan dengan pelayanan publik di lainny dalam mengurus administrasi kependudukan waktu 14 hari dalam pengurusan e-KTP sudah terlalu lama.

Kartu Identitas Anak (KIA) adalah identitas resmi anak sebagai bukti diri anak yang berusia kurang dari 17 tahun dan belum menikah yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota. Pemerintah menerbitkan KIA bertujuan untuk meningkatkan pendataan, perlindungan dan pelayanan publik untuk mewujudkan hak terbaik bagi anak serta sebagai upaya memberikan perlindungan dan pemenuhan hak konstitusional warga negara.

Berdasarkan Permendagri nomor 2 tahun 2016 tentang Kartu Identitas Anak menyatakan bahwa anak usia 0-17 tahun ke bawah harus memiliki kartu identitas anak sebagai hak konstitusional, yang meliputi hak kesehatan, hak pendidikan dan hak perlindungan. Di Kecamatan Sibolangit Kartu Identitas Anak (KIA) baru dilaksanakan pada tahun 2016. Jumlah anak di Kecamatan Sibolangit yang sudah terdaftar untuk mendapatkan Kartu Identitas Anak (KIA) sebesar 3.575 anak dari total jumlah anak yang berusia 0-16 berjumlah 8.911 anak.

.Berdasarkan data tersebut bahwa hanya 14,3% anak yang baru terdaftar di Dispendukcapil. Sedangkan 85,6% belum terdaftar Kecamatan Sibolangit. KIA sendiri dibagi menjadi 2 yaitu usia 0-5 tahun dan usia 6-16 tahun. Syarat dalam pendaftaran KIA yaitu akta kelahiran, KTP orang tua, kartu keluarga dan foto berukuran 2x3 sebanyak 2 lembar apabila anak umur 0-5 tahun tidak dibolehkan melakukan perekaman fisik. Kurangnya informasi dari Dispendukcapil kepada masyarakat tentang KIA. Sehingga masih banyak anak usia 0-16 tahun yang belum terdaftar KIA di Dispendukcapil. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja pemerintah kurang optimal dalam menyebarluaskan informasi terkait dengan Kartu Identitas Anak (KIA). Hal ini terbukti dari banyaknya masyarakat Kecamatan Sibolangityang belum mengerti tentang KIA.

Kartu Tanda Penduduk (KTP) adalah salah satu dokumen yang penting dalam kewarganegaraan Republik Indonesia. KTP adalah identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh instansi pelaksana yang berlaku di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. KTP berbasis NIK secara Nasional, yang selanjutnya disebut KTP Elektronik (e-KTP), adalah KTP yang memiliki spesifikasi dan format KTP Nasional dengan sistem pengamanan khusus yang berlaku sebagai identitas resmi yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Pelayanan Penerbitan Kartu Tanda Penduduk (KTP) adalah pelayanan terhadap penduduk yang mengajukan permohonan penerbitan KTP Elektronik baru atau penggantian KTP Elektronik karena habis masa berlakunya atau yang belum habis masa berlakunya dikarenakan pindah datang, rusak atau hilang bagi seluruh penduduk wajib KTP Elektronik yang diterbitkan oleh Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten/kota paling lambat 14 (empat belas) hari setelah persyaratan lengkap berdasarkan standar operasional prosedur yang telah ditetapkan dalam peraturan daerah mengenai administrasi kependudukan.

Berdasarkan data penduduk, jumlah penduduk Kecamatan Sibolangit yang wajib e-KTP pada tahun 2020 sebanyak 48.603 jiwa. Sedangkan yang sudah melakukan perekaman e-KTP hanya sebesar 44.374 jiwa dan masih ada 4.229 jiwa yang masih belum terekam data kependudukannya. Maka berdasarkan data tersebut perekaman e-KTP Kecamatan Sibolangit sampai tahun 2017 hanya 91,3% yang tercatat, sedangkan berdasarkan Permendagri nomor 69 tahun 2012 target pelaksanaan SPM (Standar Pelayanan Minimal) penerbitan KTP Elektronik yang harus dicapai oleh daerah Kabupaten/kota pada tahun 2015 sebesar 100% (seratus persen).

Kondisi ini menunjukkan terdapat kesenjangan sebanyak 10% dari target pemerintah Kecamatan Sibolangit. Hal tersebut menunjukkan bahwa masih banyak masyarakat yang belum melaksanakan perekaman e-KTP. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan eKTP di Disdukcapil Kecamatan Sibolangit kurang optimal. Selain masalah pengurusan administrasi kependudukan yang memakan waktu cukup lama, pelayanan publik di Disdukcapil Kecamatan Sibolangit terdapat persoalan yaitu jumlah pegawai yang tidak proporsional dengan pekerjaan yang dilakukan. Hal ini dapat menyebabkan beban kerja pegawai yang terlalu banyak sehingga akhirnya dikhawatirkan pegawai akan tidak ramah kepada masyarakat. persoalan ini juga bisa mengakibatkan penyaluran informasi yang kurang efektif kepada warga sehingga warga merasa tidak diberikan pelayanan yang lebih baik,

padahal seharusnya warga Kecamatan Sibolangit yang mengurus administrasi kependudukan harus mendapatkan pelayanan dengan baik seperti penyediaan fasilitas dan pelayanan berupa sikap yang baik oleh pegawai.

Persoalan lain yang di hadapi adalah luas wilayah Kecamatan Sibolangit yang menyulitkan akses warga untuk mendatangi Disdukcapil. Hal ini disebabkan karena kurangnya inisiatif Pemerintah Desa dalam memfasilitasi warganya untuk melengkapi berkas administrasi kependudukannya. Warga yang tinggal di daerah pegunungan akan cenderung malas mendatangi Disdukcapil karena proses pengurusannya cenderung lama apalagi tidak di dukung dengan inisiatif oleh perangkat desa dalam memberikan sosialisasi atau mefasilitas untuk warga yang ingin mengurus berkas kependudukannya. Pemerintah Desa yang tidak aktif mengurus warganya akan menghambat proses pencatatan kepedudukan bagi warga Kecamatan Sibolangit.

Berdasarkan masalah diatas, menggambarkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik di Kecamatan Sibolangit belum dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat. Berdasarkan pertimbangan tersebut, maka peneliti tertarik untuk meneliti mengenai “Implementasi Pelayanan Publik Dalam Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Sibolangit”.

1.2 Fokus Penelitian

Dalam penelitian ini di fokuskan di Kantor Camat Kecamatan Sibolangit. Karena permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini adalah sejauh mana implementasi pelayanan publik dalam bidang administrasi kependudukan di Kecamatan Sibolangit.

1.3 Rumusan Masalah

Rumusan masalah merupakan hal yang sangat penting dalam suatu penelitian. Oleh karena itu, berdasarkan latar belakang di atas maka dalam penelitian ini penulis dapat merumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana implementasi pelayanan publik dalam bidang administrasi kependudukan di Kecamatan Sibolangit?
2. Bagaimana faktor penghambat dalam pengimplementasian pelayanan publik dalam bidang administrasi kependudukan di Kecamatan Sibolangit?

1.4 Tujuan Penelitian

Di lakukannya suatu penelitian bertujuan untuk mencapai tujuan tertentu. Oleh karena itu berdasarkan rumusan masalah di atas maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui implementasi pelayanan publik dalam bidang administrasi kependudukan di Kecamatan Sibolangit.
2. Untuk mengetahui faktor penghambat dalam pengimplementasian pelayanan publik dalam penerbitan administrasi kependudukan di Kecamatan Sibolangit.

1.5 Manfaat Penelitian

Setelah mengetahui rumusan masalah dan tujuan yang telah di uraikan diharapkan mampu memberikan manfaat-manfaat bagi pihak tertentu sebagai berikut:

a. Manfaat Teori

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis untuk

meningkatkan pengetahuan serta kemampuan khususnya dalam penelitian, sehingga mampu mengungkapkan permasalahan yang dihadapi. Serta dapat bermanfaat bagi pengembang ilmu hukum, khususnya dalam bidang implementasi pelayanan publik dalam penerbitan administrasi kependudukan di Kecamatan Sibolangit.

b. Manfaat Prioritas

2. Bagi Pemerintah, dapat menambah khazanah ilmu pengetahuan dan wawasan tentang strategi atau cara dalam mengambil kebijakan terkait implementasi pelayanan publik dalam bidang administrasi kependudukan di Kecamatan Sibolangit.
3. Bagi kalangan akademisi, hasil penelitian ini dapat di gunakan sebagai sumber informasi ilmiah dalam kaitannya dengan penelitian implementasi pelayanan publik dalam bidang administrasi kependudukan di Kecamatan Sibolangit.

Bagi masyarakat, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai informasi untuk mengetahui implementasi pelayanan publik dalam penerbitan bidang kependudukan di Kecamatan Sibolangit.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Implementasi Kebijakan

Implementasi kebijakan dilaksanakan setelah sebuah kebijakan dirumuskan dengan tujuan yang jelas. Implementasi adalah suatu kegiatan yang terencana dan dilakukan secara bersungguh-sungguh berdasarkan norma-norma tertentu untuk mencapai tujuan kegiatan. Oleh sebab itu implementasi tidak berdiri sendiri tetapi dipengaruhi oleh objek dan variabel berikutnya. Indikasi berhasil atau tidaknya suatu implementasi pelayanan publik dapat dilihat dari beberapa variabel dalam pelayanan. Menurut teori yang dikemukakan oleh Van Metter dan Van Hord yaitu:

- a. Standar dan sasaran kebijakan.
- b. Sumber daya.
- c. Karakteristik organisasi.
- d. Sikap para pelaksana.
- e. Komunikasi antar organisasi terkait dan kegiatan-kegiatan pelaksanaan.
- f. Lingkungan sosial ekonomi dan politik (Sulaiman, 1998).

Ripley dan Franklin (1982) berpendapat bahwa implementasi adalah apa yang terjadi setelah kebijakan perundang-undangan ditetapkan yang memberikan otoritas program, keuntungan (benefit), kebijakan, atau sejenis keluaran yang nyata (tangible output) implementasi kebijakan pada prinsipnya adalah tindakan agar sebuah kebijakan dapat dicapai sesuai dengan tujuannya untuk lebih

mengimplementasikan suatu kebijakan publik. Menurut Ripplay dan Franklin mengungkapkan keberhasilan suatu program implementasi kebijakan dapat ditinjau dari tiga faktor yaitu: 1) perspektif kepatuhan (compliance) yaitu mengukur implementasi dari kepatuhan starte level burcancrats terhadap atasan mereka. 2) keberhasilan implementasi diukur dari kelancaran rutinitas dan tidak adanya permasalahan. 3) implementasi yang berhasil mengarah kepada kinerja yang memuaskan semua pihak terutama kelompok penerima dan sesuai dengan yang diharapkan.

Sedangkan implementasi kebijakan menurut Bernadine R. Widjaya dan Susilo Suprado dalam buku pasolong (2013) mengungkapkan bahwa implementasi adalah mentrasformasikan suatu rencana kedalam praktek. Sementara menurut Mazmanian dan Subatier mengatakan implementasi kebijakan yaitu pelaksanaan keputusan kebijakan dasar, dalam bentuk perundang-undangan, tetapi ada juga dalam bentuk perintah-perintah atau keputusan-keputusan eksekutif yang penting atau keputusan badan peradilan, maka keputusan tersebut harusnya: 1) keputusan tersebut harus mengidentifikasi masalah yang ingin diatasi. 2) menyebutkan tujuan atau sasaran yang ingin dicapai secara tegas. 3) cara untuk menstruktur atau mengatur proses implementasiannya (Sulila, 2015, pp. 42–44).

Dari beberapa pandangan menurut ahli tersebut dapat dipahami bahwa begitu pentingnya dimensi implementasi sebuah produk kebijakan, maka persyaratan utama yang harus diperhatikan adalah: 1) pelaksanaan yang akan mengimplementasikan suatu keputusan seharusnya tahu apa yang mereka akan laksanakan. 2) keputusan kebijakan dan peraturan implementasi, harus di

transmisikan kepada personalia yang tepat sesuai arahan atau kebijakan yang tepat.

3) jika kebijakan harus di implementasikan secara tepat, maka produk kebijakan tidak hanya sekedar dapat diterima tetapi juga harus jelas pada sasaran dan arah kebijakan. Beberapa syarat implementasi yang dimaksud di atas haruslah disiapkan dan dipenuhi dengan baik.

Adapun implementasi kebijakan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah implementasi kebijakan terhadap pelayanan publik dalam penerbitan administrasi kependudukan pada Kecamatan Sibolangit. Sebagaimana hal ini merupakan bentuk dari implementasi pemerintah Kecamatan Sibolangit. Khususnya Kantor Kecamatan terhadap undang-undang yang mengatur tentang administrasi kependudukan. Dalam rangka mewujudkan tertib administrasi kependudukan secara nasional dan untuk meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan harus sejalan dengan pelayanan administrasi kependudukan yang profesional, sesuai dengan standar teknologi informasi, dinamis, tertib serta tidak diskriminasi dalam mencapai standar pelayanan minimal menuju pelayanan yang prima serta menyeluruh untuk mengatasi persoalan kependudukan, pengimplementasian pelayanan publik dalam administrasi kependudukan di dinas itu serta kendala dalam pengimplementasiannya di rasa penting untuk di ungkap dan analisis.

2.2 Pelayanan Publik

Pelayanan merupakan terjemahan dari kata service, yang sering diterjemahkan menjadi jasa. Menurut Kolter (1995) jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan. Sedangkan untuk pelayanan jasa adalah setiap kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan oleh

suatu pihak lain yang tidak berwujud (tangible) dan tidak berakibat kepemilikan sesuatu yang produksinya (perebutan atau hasil) dapat atau tidak dapat diperalihkan dengan suatu produk fisik (Junidis, 2015, p. 1506).

Pelayanan publik menurut Sinembela diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah kepada sejumlah manusia yang memiliki kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan memberikan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Definisi pelayanan publik menurut Kepmen PAN Nomor 25 tahun 2004 adalah semua kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, atau dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan. Sedangkan menurut Kepmen PAN Nomor 58 Tahun 2002 pelayanan publik dikelompokkan menjadi tiga jenis pelayanan dari instansi pemerintah serta BUMN atau BUMD. Pengelompokkan jenis pelayanan tersebut didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan yaitu:

- a. Pelayanan administratif.
- b. Pelayanan barang.
- c. Pelayanan jasa (Rachmadi and Muslim, 2015, p. 50).

Menurut Inu Kecana (1999) pelayanan Publik merupakan masyarakat umum yang selayaknya diurus, diatur dan dilayani oleh pemerintah sebagai administrator tetapi juga kadang-kadang harus bertindak sebagai penguasa dalam pengaturan hukum tata negaranya. Kewajiban pemerintah daerah sebagai penyelenggara pelayanan publik harus melayani kebutuhan masyarakat yang lebih

baik sesuai dengan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (good governance) dan demokratis serta memberikan pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik (pemerintah daerah) merupakan kegiatan yang harus dilakukan secara berkesinambungan seiring dengan permintaan masyarakat yang menuntut untuk dilakukan peningkatan kualitas pelayanan publik (Neng Kamarmi, 2011, p. 90).

Berbagai definisi pelayanan publik diatas pada dasarnya memiliki fokus yang hampir sama yaitu pada pemberian pelayanan oleh instansi pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik kepada masyarakat, yang memiliki kepentingan terhadap institusi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Saat ini yang menjadi problem utama adalah bagaimana mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik untuk memenuhi tuntutan kebutuhan masyarakat dan perkembangan zaman.

Adapun layanan publik yang di maksud dalam teori ini hanya di batasi dalam tiga pelayanan saja yaitu:

a. e-KTP

Menurut undang-undang No 24 Tahun 2013 e-KTP adalah kartu tanda penduduk yang dilengkapi cip yang merupakan identitas resmi identitas penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh instansi pelaksana. e-KTP kebanyakan yang dimiliki oleh masyarakat indonesia dilengkapi dengan fitur biometrik dan cip. Fitur tersebut dapat digunakan sebagai identifikasi dan informasi dari penduduk agar termuat dengan akurat dan cepat dalam data base. Dari data base autentifikasi diri bisa

berbentuk alat untuk memastikan bahwa informasi atau dokumen yang tersimpan adalah asli. Verifikasi dan validasi sistem yang berbasis biometrik bisa dilakukan dengan karakteristik fisik atau tingkah laku seperti sidik jari (fingerprint), retina mata, DNA, bentuk wajah dan bentuk gigi. Sedangkan, untuk e-KTP pengamanan yang digunakan adalah sidik jari atau (fingerprint).

Sistem pengamanan biometrik dengan sidik jari sudah digunakan pada pembuatan SIM atau passpor. Tetapi perbedaan dengan e-KTP yang di lengkapi dengan cip. Cip e-KTP mempunyai fungsi sebagai alat penyimpanan data elektronik penduduk yang diperlukan termasuk data biometrik. Dengan chip, data yang disimpan di e-KTP telah dienkripsi dengan algoritma kriptografi tertentu. Alasan sidik jari dipilih sebagai autentikasi untuk e-KTP adalah berikut:

- 1) Biaya yang murah dan lebih ekonomis dari pada biometrik yang lain.
- 2) Bentuk tidak berubah apabila terkena guratan-guratan sidik jari akan kembali ke bentuk semula walaupun tergores.
- 3) Unik artinya tidak ada kemungkinan sama walaupun dengan orang kembar (Febriharini, 2016, pp. 27–28).

b. Akta Kelahiran

Menurut Permendagri Nomor 9 Tahun 2016 kutipan akta kelahiran adalah kutipan data outentik yang dipetik sebagian dari registrasi akta kelahiran, yang diterbitkan dan ditandatangani oleh pejabat berwenang berdasarkan ketentuan undang-undang. Akta kelahiran adalah dokumen

resmi negara sebagai bukti keabsahan status hubungan perdata seorang anak. Pada akta kelahiran dapat diketahui siapa orang tua sah menurut hukum. Manfaat utama dari akta kelahiran adalah:

- 1) Dapat di gunakan sebagai penunjuk hukum antara anak dengan orang tuanya. Di dalam akta kelahiran disebutkan siapa bapak dan ibu dari anak tersebut.
- 2) Sebagai bukti kewarganegaraan dan identitas diri yang dimiliki anak. Akta kelahiran membuktikan bahwa si anak lahir di Indonesia dan menjadi warga negara Indonesia (WNI).

Selain sebagai bukti kewarganegaraan akta kelahiran juga memiliki kegunaan lain yaitu:

- 1) Sebagai salah satu syarat untuk daftar bersekolah mulai dari sekolah taman kanak-kanak sampai dengan perguruan tinggi.
- 2) Sebagai salah satu syarat dalam pembuatan kartu keluarga dan kartu tanda penduduk (KTP).
- 3) Untuk melamar kerja.
- 4) Dipergunakan untuk hak pilih.
- 5) Kepengurusan hak waris.
- 6) Pembuatan paspor.
- 7) Persyaratan untuk perkawinan.
- 8) Pembuatan SIM (Novrizal and Jumiati, 2021, pp. 35–38).

c. Kartu Identitas Anak (KIA)

Kartu Identitas Anak (KIA) menurut Permendagri No 2 Tahun 2016 adalah identitas resmi anak sebagai bukti diri anak yang berusia kurang dari 17

tahun dan belum menikah yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten/Kota. Persyaratan dalam pembuatan KIA yang dikeluarkan pada 14 Januari 2016 menyebutkan anak berusia 0-5 tahun tidak wajib melakukan perekaman fisik sedangkan anak usia 6-16 tahun wajib melakukan perekaman fisik selain itu syarat lain untuk pembuatan KIA adalah fotocopi akta kelahiran dan menunjukan akta kelahiran aslinya, Kartu Keluarga (KK) asli orang tua dan KTP asli kedua orang tuanya (Sururama and Permana, 2021, p. 66).

2.3 Kecamatan

Penyelenggaraan pemerintah daerah adalah pemerintah daerah dan DPRD. Pemerintah daerah menyelenggarakan pemerintahan menggunakan azas desentralisasi dan tugas pembantuan. Dalam penyelenggara negara yang ada di dalam hukum administrasi Negara dikenal dengan “azas – azas umum pemerintahan yang layak”. Pada pasal 58 UU Nomor 23 Tahun 2014 bahwa azas umum penyelenggaraan negara yang dijadikan sebagai pedoman dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah dapat dirincikan sebagai berikut:

- a. Kepastian hukum;
- b. Tertib penyelenggaraan Negara;
- c. Kepentingan hukum;
- d. Keterbukaan ;
- e. Proposionalitas;
- f. Profesionalitas;
- g. Akuntabilitas;
- h. Efisiensi ;
- i. Efektivitas; dan

j. Keadilan.

Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 2003 tentang Pedoman Perangkat Daerah Kecamatan, yaitu :

- a. Kecamatan merupakan perangkat daerah Kabupaten/Kota yang mempunyai wilayah kerja tertentu, dipimpin oleh camat yang berada di bawah dan tanggung jawab Bupati/Walikota melalui sekretaris daerah Kabupaten/Kota;
- b. Camat diangkat oleh Bupati/Walikota atas usul sekretaris daerah Kabupaten/Kota dari Pegawai Negeri Sipil yang memenuhi syarat sesuai dengan pedoman yang ditetapkan oleh menteri dalam negeri;
- c. Camat menerima pelimpahan sebagai kewenangan pemerintah dari Bupati/Walikota;
- d. Pembentukan kecamatan sesuai dengan peraturan daerah;
- e. Pedoman mengenai mendapatkan persetujuan dari menteri dalam negeri, setelah mendapatkan persetujuan menteri yang bertanggung jawab dibidang pendayagunaan aparatur negara.

Selanjutnya dari adanya organisasi kecamatan ini maka diharapkan pelaksanaan tugas yang telah dilimpahkan oleh Bupati/Walikota dapat berjalan dengan efisien, sehingga kerja dalam pelayanan terhadap masyarakat menjadi baik pula. Tugas pokok dan fungsi kecamatan sebagai penyelenggara pelayanan publik. Berdasarkan Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah Camat melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pemerintahan daerah berdasarkan pelimpahan sebagian kewenangan dari Bupati.

Adapun tugas pokok dan kewenangan camat Kecamatan Rumbai yang tertuang dalam Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2014 pada pasal 224 ayat (1) yaitu kecamatan dipimpin oleh seorang kepala kecamatan yang disebut camat yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada bupati/walikota melalui sekretaris Daerah. Tugas pokok dan fungsi Pemerintah Kecamatan mengacu pada pasal 14 sampai dengan pasal 22 Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 tentang kecamatan, Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2008 tentang Pembentukan Susunan Organisasi, Kedudukan dan Tugas Pokok Sekretariat Daerah, Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah, Kecamatan dan Kelurahan.

Camat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 224 ayat (1) mempunyai tugas:

- a. Penyelenggara urusan pemerintahan umum sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 ayat (6);
- b. Mengoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat;
- c. Mengoordinasikan upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum;
- d. Mengoordinasikan penerapan dan penegakan Perda dan Perkada;
- e. Mengoordinasikan pemeliharaan prasarana dan sarana pelayanan umum;
- f. Mengoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan yang dilakukan oleh Perangkat Daerah di Kecamatan;
- g. Membina dan mengawasi penyelenggaraan kegiatan Desa dan/atau kelurahan;
- h. Melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah kabupaten/kota yang tidak dilaksanakan oleh unit kerja Perangkat Daerah

kabupaten/kota yang ada di Kecamatan; dan

- i. Melaksanakan tugas lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

2.4 Administrasi Kependudukan

Berdasarkan Undang–Undang Nomor 23 Tahun 2006, Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil dan pengelolaan informasiserta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan. Dimana pendaftaran penduduk adalah pencatatan biodata penduduk, pencatatan atas pelaporan peristiwa kependudukan dan pendataan penduduk rentan administrasi kependudukan serta penerbitan (Rudiansyah, Argenti, and Febriantini, 2021).

Dokumen kependudukan adalah berupa kartu indentitas atau surat keterangan kependudukan. Dokumen kependudukan merupakan dokumen resmi yang diterbitkan oleh instansi pelaksana yang mempunyai kekuatan hukum sebagai alat bukti autentik yang dihasilkan dari pelayanan publik dalam pendaftaran kependudukan dan pencatatan sipil. Secara umum administrasi kependudukan memiliki 2 (dua) fungsi, yaitu:

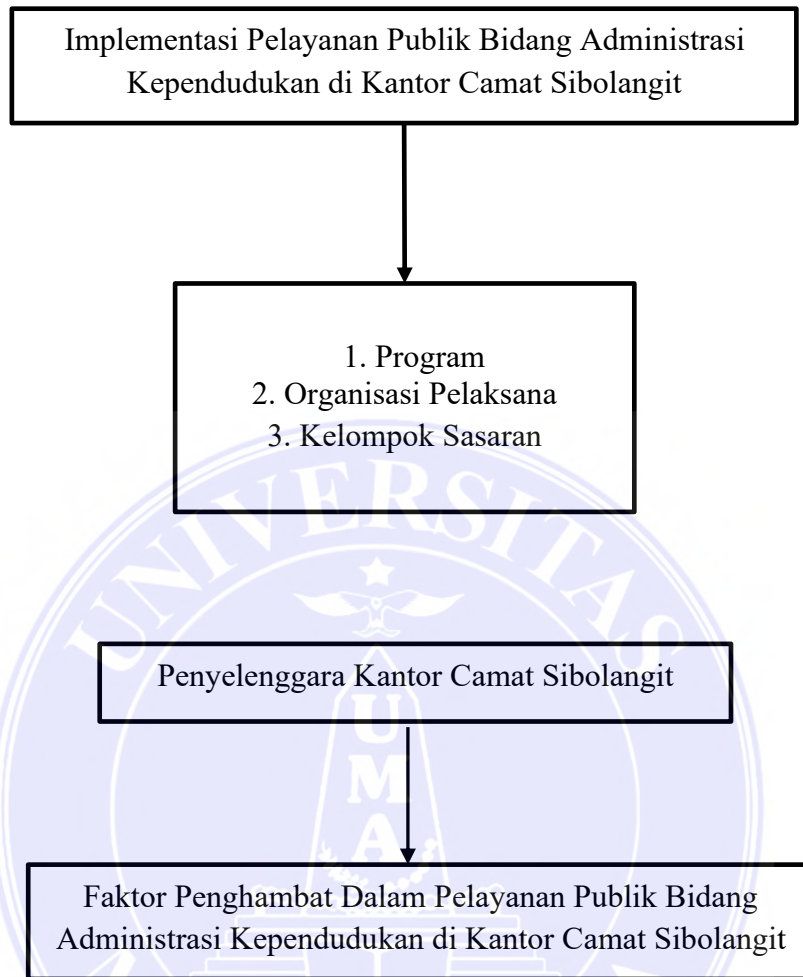
1. Fungsi hukum, yaitu memberikan kepastian hukum, menjamin keadilan serta memberikan kesejahteraan kepada penduduk sesuai dengan martabat kemanusiaan.
2. Fungsi registrasi, memberikan pengakuan serta pengesahan status perdata seseorang dan membentuk data mikro bagi proses pembangunan, guna

perumusan kebijakan yang berwawasan kependudukan (*people centred development*) (Fadhil and Ilham, 2019, p. 2).

Pendaftaran penduduk bertujuan untuk memberikan keabsahan identitas dan kepastian hukum atas dokumen penduduk serta mendapatkan data yang benar dan lengkap. Pendaftaran penduduk dilaksanakan pada instansi pelaksana yang daerah tugasnya meliputi domisili atau tempat tinggal penduduk. Pendaftaran penduduk melayani berbagai administrasi kependudukan seperti penerbitan akta kelahiran, Kartu Tanda Penduduk (KTP) atau e-KTP dan Kartu Identitas Anak (KIA). Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Blitar merupakan organisasi yang dibentuk berdasarkan Peraturan Bupati Blitar Nomor 54 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Kependudukan Kabupaten Blitar. Mempunyai tugas dan fungsi melaksanakan, memformulasikan kebijakan kependudukan serta catatan Sipil, penyelenggaraan pelayanan publik dibidang administrasi kependudukan. Pelayanan administrasi kependudukan antara lain yaitu Akta kelahiran, e-KTP dan KIA (Farhani and Adnan, 2021).

Dengan adanya administrasi kependudukan ini dapat menegaskan seberapa baik warga dalam memahami pentingnya administrasi kependudukan dan seberapa baik pelayanan yang diberikan oleh Disdukcapil dalam melakukan pencatatan kependudukan dan memfasilitasi warga saat mengurus administrasi kependudukan. Sehingga dengan adanya administrasi kependudukan ini warga Kabupaten Blitar secara hukum sudah diakui oleh negara dan selain itu masyarakat juga bisa mendapatkan hak atas kepemilikan kartu identitas kependudukan untuk meningkatkan kesejahteraannya.

2.5 Kerangka Berpikir



Gambar 1. Kerangka Berfikir

Penelitian ini dilakukan di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil untuk mengetahui bagaimana implementasi program layanan administrasi kependudukan berbasis kewenangan desa, dimana masih didapati beberapa permasalahan berupa masih kurangnya pengetahuan masyarakat mengenai layanan adminduk berbasis kewenangan desa. Penelitian tentang implementasi layanan adminduk berbasis kewenangan desa di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bantaeng ini akan dianalisis berdasarkan indikator: (1) program; (2) organisasi pelaksana; dan (3) kelompok sasaran. Hasil penelitian ini

diharapkan dapat menjadi rekomendasi bagi kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bantaeng agar implementasi program layanan adminduk berbasis kewenangan desa di kantor tersebut dapat lebih meningkat.

2.6 Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

NO	NAMA/ TAHUN/ SUMBER	JUDUL	HASIL
1	Eka, 2017	Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Camat Rumbai Pesisir	Kualitas pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Rumbai Pesisir dapat dikatakan kurang memuaskan dan dapat disimpulkan pelayanan belum terlaksana dengan baik.
	Ery Silvana Siregar, 2017	“Implementasi Permendagri No. 4 Tahun 2010 Tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kota Padangsidimpuan	<p>Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dari penelitian tentang Implementasi Permendagri No. 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) yang telah dilakukan di Kota Padangsidimpuan berdasarkan teori dengan menggunakan variabel-variabel implementasi kebijakan yang dike-mukakan oleh Merile S.</p> <p>a. Grindle yaitu dilihat dari isi kebijakan (content of police) dan lingkungan kebijakan (context of police), maka diperoleh hasil bahwa Implementasi Permendagri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kota Padangsidimpuan sudah dilaksanakan dengan baik dan telah mengikuti prosedur penyelenggaraan PATEN sesuai Standar Pelayanan, Penetapan dan Pembentukan Tim Teknis PATEN yang sudah sesuai dengan SK Walikota Padangsidimpuan, Pembiayaan dan penerimaan yang jelas, serta adanya</p>

			Pembinaan dan Pengawasan.
	Winda Perliana dan Chalid Sahuri, 2014	Kinerja Pegawai Adnitrasi Kependudukan Di Kantor Camat Rumbai Kota Pekanbaru	Kinerja pegawai Kantor Camat Rumbai Kota Pekanbaru khususnya pada kinerja pegawai administrasi kependudukan masih kurang baik.hal ini dikarenakan masih adanya masyarakat yang mengeluh.



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan mengumpulkan, mencatat, menganalisis dan memberikan uraian serta keterangan singkat terhadap data yang ada sehingga kesimpulan yang diambil dapat mendekati kenyataan yang ada (Burhan, 2010). Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dengan jelas sejauh mana tingkat keefektivan dalam pelaksanaan Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kantor Camat Sibolangit. Penelitian kuantitatif adalah kualitatif adalah penelitian yang bertujuan untuk memberikan gambaran secara jelas suatu fenomena atau kenyataan sosial yang berkenaan dengan masalah yang diteliti.

Metode kualitatif adalah pengumpulan, mencatat, menganalisis dan memberikan uraian serta keterangan singkat terhadap data yang ada sehingga kesimpulan yang diambil dapat mendekati kenyataan yang ada. Jenis penelitian tersebut digunakan untuk mengkaji dan menganalisis lebih mendalam tentang Implementasi. Data hasil penelitian ini berupa fakta-fakta yang ditemukan pada saat di lapangan oleh peneliti (Sugiyono, 2011).

3.2 Informan Penelitian

Menurut Sugiyono (2014:221), penentuan sampel atau informan dalam penelitian kualitatif berfungsi untuk mendapatkan informasi yang maksimum. Adapun informan dalam penelitian diperoleh dari kunjungan lapangan ke lokasi penelitian oleh peneliti, yakni di Kantor Camat Rumbai Kota Pekanbaru yang dipilih secara purposive sampling, yaitu merupakan metode penetapan informan

yang dibutuh atau dengan memilih narasumber yang benar–benar mengetahui tentang Kualitas Pelayanan Publik Pada Bidang Administrasi Kependudukan di Kantor Camat Sibolangit Kabupaten Deli Serdang.

Tabel 3.1. Informan Penelitian

NO	URAIAN	JUMLAH (Orang)
1	Kepala Camat Sibolangit	1
2	Sekretaris Camat Sibolangit	1
2	Petugas Pelayanan Umum Kantor Camat	1
4	Masyarakat	5
Jumlah		8

3.3 Fokus Penelitian

Dalam penelitian ini di fokuskan di Kantor Camat Kecamatan Sibolangit. Karena permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini adalah sejauh mana implementasi pelayanan publik dalam bidang administrasi kependudukan di Kecamatan Sibolangit.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah cara yang digunakan dalam sebuah penelitian dengan melihat sebab akibat dan tujuan utama penelitian tersebut. Data yang didapatkan adalah akurat tanpa rekayasa. Teknik pengumpulan data sangat penting karena berhubungan jenis data yang akan diambil pada penelitian untuk mendapatkan data yang sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Metode yang sering digunakan adalah: Observasi, wawancara dan pendokumentasian (Sugiyono, 2011, p. 224).

1. Observasi

Observasi sebagai teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain, yaitu wawancara dan kuisioner. Kalau wawancara dan kuisioner selalu berkomunikasi dengan orang, maka observasi tidak terbatas pada orang, tetapi juga obyek-obyek alam yang lain. Sutrisno hadi mengemukakan bahwa, observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan.

Teknik pengumpulan data dengan observasi digunakan bila, penelitian berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan bila responden yang diamati tidak terlalu besar dari segi proses pelaksanaan pengumpulan data, observasi dapat dibedakan menjadi participant observation (observasi berperan serta) dan non participant observation, selanjutnya dari segi instrumentasi yang digunakan, maka observasi dapat dibedakan menjadi observasi terstruktur dan tidak terstruktur (Sugiyono, 2011, p. 220).

2. *Focus Grup Discussion*

FGD secara sederhana dapat didefinisikan sebagai suatu diskusi yang dilakukan secara sistematis dan terarah mengenai suatu isu atau masalah tertentu. Menurut Irwanto (2006: 1-2) “FGD merupakan suatu proses pengumpulan data dan informasi yang sistematis mengenai suatu permasalahan tertentu yang sangat spesifik melalui diskusi kelompok.

Sebagai alat penelitian, FGD dapat digunakan sebagai metode primer

maupun sekunder. FGD berfungsi sebagai metode primer jika digunakan sebagai satu-satunya metode penelitian atau metode utama (selain metode lainnya) pengumpulan data dalam suatu penelitian. FGD sebagai metode penelitian sekunder umumnya digunakan untuk melengkapi riset yang bersifat kualitatif dan atau sebagai salah satu teknik triangulasi. Dalam kaitan ini, baik berkedudukan sebagai metode primer atau sekunder, data yang diperoleh dari FGD adalah data kualitatif. Pada penelitian ini, FGD digunakan sebagai metode sekunder pengumpulan data karena pada selanjutnya hasil FGD akan digunakan untuk melengkapi dan mendukung hasil depth interview. Selain itu, FGD pada penelitian ini juga digunakan sebagai salah satu bentuk teknik triangulasi metode agar dapat dipastikan bahwa data yang diperoleh adalah data yang sah (Moleong, 2018, p. 303).

3. Wawancara

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu yang dilakukan oleh dua pihak yaitu pewawancara (*interview*) yang mengajukan pertanyaan dan yang diwawancarai (*interview*) untuk memberikan jawaban atas pertanyaan yang diberikan (L. J. Moleong, 2018, p. 140). Metode wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara terstruktur dengan menggunakan pedoman wawancara dimana telah ditetapkan terlebih dahulu masalah dan pertanyaan yang akan diajukan kepada pihak yang diwawancarai. Tujuan diadakannya wawancara dalam penelitian ini adalah untuk melengkapi dan mengecek ulang data dari hasil observasi. Wawancara dalam penelitian ini dilakukan dengan cara mendatangi langsung informan penelitian dan menanyakan kepada mereka

beberapa hal yang berhubungan dengan pokok permasalahan terkait dengan pelaksanaan pelayanan Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kantor Camat Sibolangit.

4. Studi Dokumentasi

Dokumentasi adalah sebuah cara yang dilakukan untuk menyediakan dokumen-dokumen dengan menggunakan bukti yang akurat dari pencatatan sumber-sumber informasi khusus dari karangan atau tulisan, wasiat, buku, undang-undang dan sebagainya. Dalam arti umum dokumentasi merupakan sebuah pencarian, penyelidikan, pengumpulan, pengawetan, penguasaan, pemakaian dan penyediaan dokumen. Dokumentasi ini digunakan untuk mendapatkan keterangan dan penerangan pengetahuan dan bukti. Menurut Paul Otlet dokumentasi adalah suatu kegiatan berupa pengumpulan, pengolahan, penyimpanan, penemuan kembali, dan penyebaran suatu dokumentasi (Sugiyono, 2011, p. 240).

3.5 Teknik Analisa Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami, dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain. Analisis data dilakukan dengan mengorganisasikan data, menjabarkannya ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan yang dapat diceritakan kepada orang lain (Sugiyono, 2016:334).

Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan saat memasuki lapangan, selama dilapangan, dan setelah selesai dilapangan. Penelitian Kualitatif

menganalisis data-data atau menggambarkan data hasil penelitian di lapangan dengan cara kata-kata tanpa menganalisis angka-angka dan selanjutnya pengolahan data di sajikan secara deskriptif analisis di mana menggambarkan secara lengkap mengenai masalah-masalah berdasarkan penelitian lapangan. Tahapannya data yang diperoleh kemudian direduksi, lalu penyajian data, penarikan kesimpulan, dan terakhir melakukan validitas data.

Metode analisis data adalah teknik yang digunakan dalam menjawab berbagai macam permasalahan terkait dengan perusahaan. Analisis data perlu dilaksanakan secara berkesinambungan. Apabila pada wawancara belum memuaskan maka dilanjutkan dengan mengumpulkan data di lapangan terkait dengan permasalahan yang diteliti. Begitupun dengan pertanyaan terus diajukan sampai berhasil menemukan jawaban yang diinginkan sesuai dengan tujuan penulisan rumusan masalah. Penyajian data (*data display*), pemeriksaan data (*collation*) dan penarikan kesimpulan (*conclusion*) (Sugiono, 2003, p. 210).

Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2014:246-253) mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data, yaitu :

1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi Data adalah proses memilih, memusatkan, memperhatikan kemudian mengabstraksi data. Selanjutnya data tersebut ditransformasikan menjadi data kasar (Sugiyono, 2016). Data yang diperoleh dari proses wawancara akan diseleksi kemudian melalui coding dan tulisan ringkas.

Data yang tidak sesuai akan dipisahkan sedangkan data yang sesuai akan dijadikan bahan mentah penelitian.

Mereduksi data berarti menyimpan data yang benar-benar akan dijadikan penelitian sehingga data yang disajikan merupakan rangkuman atau keterwakilan data yang diinginkan. Hal yang pokok dalam pemilihan data ini adalah memperhatikan tema dan pola yang digunakan sehingga data yang disajikan benar-benar valid dan bisa dipertanggungjawabkan.

2. Penyajian Data (*Data Display*)

Dalam penyajian data, menyarankan agar data ditampilkan baik dalam bentuk uraian (naratif), *table*, *chart*, *network* dan format gambar lainnya. Hal ini berfungsi untuk memberikan kemudahan dalam membaca dan menarik kesimpulan. Dalam penelitian ini peneliti menyajikan data dalam bentuk uraian (naratif) mengenai esensi dari fenomena yang diteliti. (Miles dan Huberman 1999 dalam Sugiyono 2016).

3. Penarikan Kesimpulan (*Conclusions*)

Tahapan akhir pada penelitian adalah kualitatif ini adalah membuat kesimpulan dan kebenaran data terkait data yang didapatkan. Peneliti dapat meminta informan untuk membaca kembali datanya untuk keperluan verifikasi agar tidak terjadi kesalahpahaman peneliti dengan informan. Sehingga segala bentuk informasi dan hasil penelitian dapat dipertanggungjawabkan karena sesuai dengan kondisi yang diharapkan oleh peneliti dan informan.

3.6 Lokasi dan Jadwal Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat atau wadah diadakannya suatu penelitian, sedangkan situs penelitian adalah obyek yang akan dilakukan suatu penelitian. Beralamat di Kantor Camat Kecamatan Sibolangit, jadwal rencana penyelesaian skripsi seperti berikut:

Tabel 3.2 Jadwal Penyelesaian Skripsi

NO	URAIAN	2022					2023						
		08	09	10	11	12	01	02	03	04	05	06	
1	Usulan Judul												
2	Pengumpulan data awal												
3	Penulisan Proposal												
4	Bimbingan Proposal												
5	Pendaftaran Seminar Proposal												
6	Seminar Proposal												
7	Usulan Penelitian												
8	Penelitian												
9	Input data dan Penulisan Hasil Penelitian												
10	Bimbingan Hasil Penelitian												
11	Pendaftaran Seminar Hasil												
12	Seminar Hasil Penelitian												
13	Revisi Skripsi												
14	Bimbingan Skripsi												
15	Pendaftaran Sidang Skripsi												
16	Sidang Skripsi												
17	Perbaikan hasil sidang												
18	Penyerahan Final Skripsi ke Prodi												

BAB V

SIMPULAN DAN SARANAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang diuraikan pada bab-bab sebelumnya, maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Implementasi pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di dinas Kecamatan Sibolangit dapat dilihat dari tiga indikator yang mencakup:
 - a. Program, yaitu adanya kesesuaian antara program dengan pemanfaat dimana pelayanan publik bidang administrasi kependudukan telah memiliki tujuan yang jelas yaitu membuat pengurusan administrasi kependudukan lebih dekat, cepat dan masyarakat tidak lagi mengeluarkan biaya. Namun dalam hal sosialisasi belum maksimal dilakukan oleh koordukcapil.
 - b. Organisasi pelaksana dalam implementasi pelayanan publik bidang administrasi kependudukan adalah koordinator kependudukan dan pencatatan sipil disetiap desa dan operator aplikasi Salak Deli di dinas kependudukan dan pencatatan sipil. Kemampuan koordukcapil dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan di desa belum optimal karena karena dalam hal waktu pelayanan masih belum tetap lama waktu yang dibutuhkan untuk mengurus dokumen adminduk, kemudian terkadang berkas yang diajukan tidak langsung di proses oleh koordukcapil melainkan menunggu hingga beberapa masyarakat juga mengajukan pengurusan dokumen adminduk.
 - c. Kelompok sasaran ataupun target suatu program haruslah jelas agar tujuan dari program tersebut dapat tercapai. Yang menjadi kelompok sasaran dari

pelayanan publik bidang administrasi kependudukan ini adalah seluruh masyarakat desa yang ada di Kecamatan Sibolangit.

2. Faktor pendukung dalam penelitian ini adalah adanya keputusan bupati mengenai petunjuk teknis pengangkatan dan pemberhentian koordinator kependudukan dan pencatatan sipil. Kemudian aplikasi Salak Deli juga merupakan pendukung utama dalam pelaksanaan pelayanan publik bidang administrasi kependudukan. Sedangkan faktor penghambatnya yaitu tidak semua desa yang ada di Kecamatan Sibolangit memiliki jaringan internet yang memadai untuk mengakses aplikasi Salak Deli yang disediakan oleh kantor capil. Yang menjadi faktor penghambat dalam sosialisasi mengenai pelaksanaan pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kecamatan Sibolangit yaitu keterbatasan anggaran yang dimiliki suatu desa dan luasnya wilayah yang sulit dijangkau oleh koordukcapil untuk mengakses rumah warga juga menjadi penyebab sosialisasi program belum maksimal dan menyentuh semua masyarakat dimana di setiap desa hanya terdapat satu koordukcapilnya.

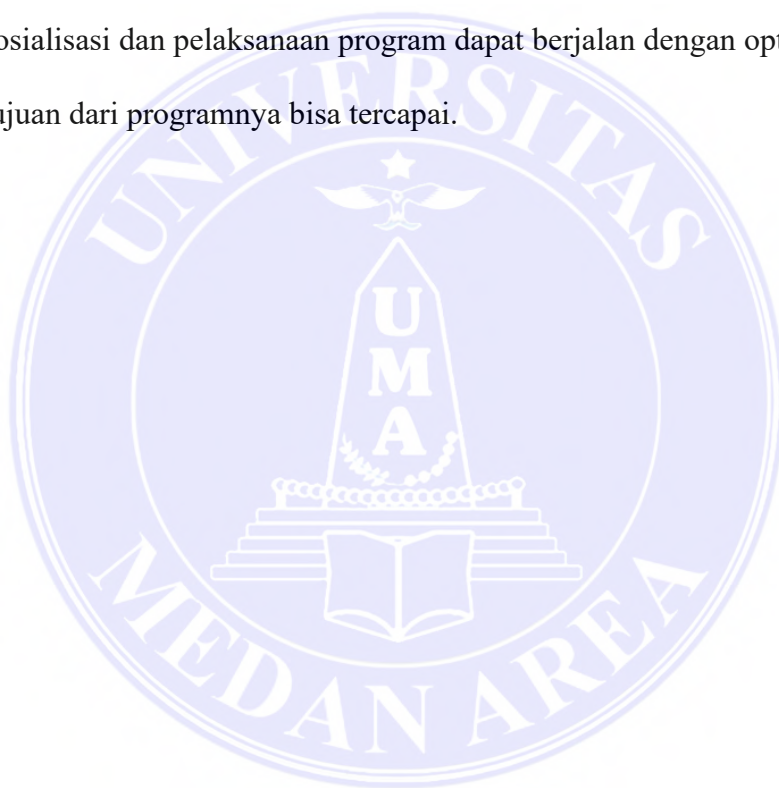
5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah disimpulkan diatas, terdapat beberapa saran yang penulis kemukakan untuk meningkatkan implementasi pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kecamatan Sibolangit yaitu :

1. Sosialisasi yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik perlu ditingkatkan agar seluruh masyarakat desa yang ada di Kecamatan Sibolangit mengetahui tentang adanya program layanan adminduk di tingkat

desa.

2. Diharapkan agar pemerintah desa bisa menganggarkan pelaksanaan pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di tingkat desa dan menyediakan fasilitas untuk koordukcapil yang akan menunjang pelaksanaan program tersebut.
3. Diharapkan agar disetiap desa yang memiliki wilayah yang sulit diakses untuk menambah koordinator kependudukan dan pencatatan sipilnya agar sosialisasi dan pelaksanaan program dapat berjalan dengan optimal sehingga tujuan dari programnya bisa tercapai.



DAFTAR PUSTAKA

BUKU :

- Burhan, B. (2010). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Creswell, J. W. (2015). *Penelitian Kualitatif dan Desain Riset*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Dwiyanto, A. (2010). *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Koentjaraningrat. (1993). *Metode-Metode Penelitian Masyarakat Edisi Ketiga*. Jakarta: Gramedia.
- Moleong, D. J. (2016). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Moleong, L. J. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Sugiono. (2003). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulaiman. (1998). *Public Policy: Kebijakan Pemerintah*. Bandung: UNPAD-IIP.
- Sulila, I. (2015). *Implementasi Dimensi Layanan Publik dalam Konteks Otonomi Daerah*. Yogyakarta: CV. Budi Utama.

ARTIKEL ILMIAH :

- Fadhil, M., and Ilham, M. (2019). Peranan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Dalam Mengoptimalkan Pelayanan Gerakan Indonesia Sadar Administrasi Kependudukan (Gisa) di Kota Bandung Provinsi Jawa Barat. *JURNAL REGISTRATIE*, 1(1), 1–20.
- Farhani, A., and Adnan, M. F. (2021). Efektivitas Pelayanan Dokumen Kependudukan Melalui Sistem Paduko. *JESS (Journal of Education on Social Science)*, 5(1), 65–78. <https://doi.org/10.24036/jess.v5i1.300>
- Febriharini, M. P. (2016). Pelayanan e KTP Dalam Rangka Tertib Administrasi Kependudukan. *Jurnal Ilmiah Serat Acitya*, 5(2), 17–30. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.56444/sa.v5i2.470>
- Junidis. (2015). Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Kayan Selatan Kabupaten Malinau. *EJurnal Ilmu Pemerintahan. Unmul*, 3(4), 1502–1512.
- Kumayza, T. N. (2014). Analisis Kualitas Pelayanan Pada Kantor Kecamatan Tanggerang Kabupten Kutai Karta Negara. *MAHAKAM*, 3(1), 51–65. <https://doi.org/https://doi.org/10.53640/mahakam.v3i1.82>
- Neng Kamarmi, S. M. (2011). Analisis pelayanan publik terhadap masyarakat (Kasus pelayanan Kesehatan di Kabupaten Agam). *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 2(3), 84–110.
- Sururama, R., and Permana, A. F. B. (2021). Pelayanan Administrasi Kartu Identitas Anak (KIA) Secara Online Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang Jawa Tengah. *JMB: Jurnal Media Birokrasi*, 3(2), 64–79.

- Triantoro, B. W. (2018). "Citizens Charater" dan Reformasi Birokrasi. *Jurnal: Kebijakan Dan Administrasi Publik*, 8(2).
- Novrizal, R., and Jumiati, J. (2021). Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi. *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, 2(4), 36–43. <https://doi.org/10.24036/jmiap.v2i4.195>
- Rachmadi, M., and Muslim. (2015). Manajemen Pelayanan Publik Dalam Perspektif Islam. *Jurnal Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial. UIN Sultan Syarif Kasim Riau*, 14(2), 45–67.
- Rezha, F. (2013). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) Di Kota Depok). *JAP: Jurnal Administrasi Publik*, 1(5), 981–990.
- Rudiansyah, Y. A., Argenti, G., and Febriantini, K. (2021). Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Masa Pandemi Covid 19 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. *KINERJA*, 18(4), 513–520.

PERATURAN DAN PERUNDANG-UNDANGAN :

- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2010 Tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang pedoman Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)

LAMPIRAN



