



# Kinerja Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Kecamatan Sindangkerta Kabupaten Bandung Barat

Asep R. Rukmana<sup>1</sup>, Dini Maryani<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Fakultas Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nurtanio

### Informasi Artikel

\*Corresponding Penulis :  
[aseprukmana@unnur.ac.id](mailto:aseprukmana@unnur.ac.id)

### ABSTRACT

Population administration services are a very important public service for the community, but in practice, problems are often encountered such as limited human resources in terms of both quantity and technical competence, low quality of service and limited staff, technological constraints such as frequent network disruptions and suboptimal population administration information systems, and so on. These issues impact the level of public satisfaction with the services provided. This study aims to analyze the performance of population administration services at the Sindangkerta District Office, West Bandung Regency, focusing on the dimensions of productivity, service quality, responsiveness, responsibility, and accountability. The research method used was qualitative with a descriptive approach through data collection techniques such as interviews, observations, and documentation studies. The results indicate that the performance of population administration services in Sindangkerta District is quite good. In terms of productivity, services have been able to meet most of the community's needs despite limited personnel. Service quality is considered good, especially in terms of employee attitudes, although waiting times are still a complaint. Employee responsiveness is evident in efforts to respond to public complaints, but is not evenly distributed across all types of services. Responsibility is well-functioning due to the existence of regulations and standard operating procedures, although some residents still do not comply with document requirements. Service accountability is relatively well-maintained with clear procedures, although internal oversight still needs to be strengthened.

**Keywords :** Service Performance, Population Administration, Sindangkerta District.

### ABSTRAK

Pelayanan administrasi kependudukan merupakan layanan publik yang sangat penting bagi masyarakat, namun dalam praktiknya sering dijumpai permasalahan seperti terbatasnya sumber daya manusia baik jumlah maupun kompetensi teknis, rendahnya kualitas layanan dan keterbatasan staf, kendala teknologi seperti seringnya gangguan jaringan dan belum optimalnya sistem informasi administrasi kependudukan, dan lain sebagainya. Permasalahan tersebut berdampak pada tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Sindangkerta Kabupaten Bandung Barat, dengan berfokus pada dimensi produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif melalui teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Sindangkerta tergolong cukup baik. Dari aspek produktivitas, pelayanan sudah mampu memenuhi sebagian besar kebutuhan masyarakat meskipun terkendala keterbatasan aparatur. Kualitas pelayanan dinilai baik, terutama dari segi sikap pegawai, meskipun waktu tunggu masih menjadi keluhan. Responsivitas pegawai terlihat dalam upaya menanggapi keluhan masyarakat, namun belum merata pada semua jenis layanan. Responsibilitas berjalan baik karena adanya aturan dan SOP, walaupun sebagian masyarakat masih belum mematuhi persyaratan dokumen. Akuntabilitas pelayanan relatif terjaga dengan prosedur yang jelas, meski pengawasan internal masih perlu diperkuat.

**Kata Kunci :** Kinerja Pelayanan, Administrasi Kependudukan, Kecamatan Sindangkerta

### PENDAHULUAN

Hakikatnya sebagai mahluk sosial setiap manusia sangat membutuhkan pelayanan dalam kehidupan sehari-harinya. Setiap masyarakat yang pernah merasakan pelayanan pastinya menginginkan agar pelayanan publik yang diberikan adalah pelayanan terbaik dan berkualitas. Sayangnya tuntutan tersebut sering kali tidak sesuai dengan harapan

mereka, aroma birokrasi terasa kental dalam setiap layanan, kenyataannya pelayanan publik yang terjadi selama ini masih dirasakan lambat, melelahkan, mahal dan yang lebih parahnya lagi masih berbelit-belit.

Menurut Undang-undang Nomor 25 tahun 2009, yang mana pelayanan publik diartikan sebagai suatu kegiatan rangkaian dari kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan undang- undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pasca ditetapkannya Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah, Pemerintah Daerah diberi kewenangan penuh luas oleh pemerintah pusat untuk mengatur rumah tangganya sendiri, termasuk pemberian pelayanan kepada masyarakat di daerahnya. Faktanya banyak isu yang muncul dikalangan masyarakat, diantaranya hak pelayanan yang diterima oleh masyarakat masih belum sesuai harapan semua pihak baik dari kalangan masyarakat umum maupun dari kalangan pemerintah sendiri. Padahal berbagai regulasi dikeluarkan Pemerintah untuk memperbaiki layanan publik oleh birokrasi di Indonesia seperti Undang-Undang No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan menekankan pentingnya pelayanan administrasi kependudukan yang baik. begitupun Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, termasuk Peraturan Pemerintah No. 96 Tahun 2016 tentang Administrasi Kependudukan menentukan standar pelayanan administrasi kependudukan.

Pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan, keinginan atau permintaan orang lain dengan tujuan memberikan kepuasan, kenyamanan dan kemudahan. Pelayanan publik adalah kegiatan atau aktivitas yang dilakukan oleh pemerintah, lembaga swadaya masyarakat (LSM), atau lembaga swasta untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat dengan tujuan meningkatkan kesejahteraan dan kualitas hidup masyarakat.

Administrasi kependudukan adalah proses pengelolaan data dan dokumen kependudukan berfungsi sebagai pengumpulan dan pengolahan data kependudukan, penerbitan dokumen kependudukan, pengelolaan basis data kependudukan, pengawasan dan pengendalian kependudukan, pelayanan informasi kependudukan. Dengan tujuan untuk meningkatkan akurasi data kependudukan, membangun sistem informasi kependudukan terintegrasi, meningkatkan efisiensi pelayanan kependudukan, membantu perencanaan pembangunan dan meningkatkan keamanan dan ketertiban

Kecamatan Sindangkerta ada di wilayah Kabupaten Bandung Barat Provinsi Jawa Barat, Indonesia. Memiliki luas 56,31 km<sup>2</sup> dengan jumlah desa: 11 desa (Sindangkerta, Wangunsari, Buninagara, Mekarwangi, Cicangkanggirang, Cikadu, Cintakarya, Pasirpogor, Puncaksari, Rancasenggang dan Weninggalih) memiliki penduduk sekitar 120.000 jiwa (berdasarkan data tahun 2020). Tahun 2021 sekitar 74.604 jiwa, dengan tingkat kepadatan penduduk sebesar 619,3 jiwa/km<sup>2</sup>. Sementara laju pertumbuhan penduduk per tahun sebesar 1,77%. Untuk menekan rendahnya tingkat pendidikan di awal tahun 2010 banyak sekali sekolah baru yang dibangun, salah satunya Sekolah Menengah Kejuruan pertama adalah SMK Dwi Putra Sindangkerta yang terdapat di daerah Gandok, Desa Sindangkerta, hingga sampai saat ini banyak bermunculan Sekolah Menengah Kejuruan baru yang dibangun. Dengan demikian banyak sekolah yang tumbuh di Kecamatan Sindangkerta banyak juga penduduk yang memerlukan administrasi kependudukan sebagai syarat untuk melamar pekerjaan maupun kebutuhan lainnya.

Penduduk Kecamatan Sindangkerta mengalami kenaikan pada tahun 2023 dibanding tahun sebelumnya. Persentase penduduk laki-laki 50,48%, sedangkan jumlah penduduk perempuan sebesar 49,52%. Desa cicangkanggirang memiliki jumlah penduduk terbanyak (15,80%), sedangkan yang paling sedikit penduduknya yaitu Desa Buninagara (5,40) Kepadatan penduduk tertinggi di Desa Sindangkerta (2.240,45), sedangkan yang terendah di Desa Mekarwangi (164,93). Rasio jenis kelamin tertinggi ada di Desa Pasirpogor (107,78), sedangkan yang terendah di Desa Cikadu dan Buninagara (91,54).

Pertumbuhan penduduk yang cepat di Kabupaten Bandung Barat meningkatkan kebutuhan akan pelayanan administrasi kependudukan yang efektif. Pelayanan administrasi kependudukan merupakan salah satu aspek penting dalam pemerintahan

yang berfungsi sebagai penyedia layanan dasar bagi masyarakat. Kantor Kecamatan Sindangkerta Kabupaten Bandung Barat sebagai unit pelayanan terdepan, memainkan peran kunci dalam menyediakan pelayanan administrasi kependudukan yang efektif dan efisien. Namun, masih ada beberapa permasalahan yang dihadapi, seperti keterlambatan pengolahan dokumen (dokumen KTP tidak selesai dalam waktu 14 hari seperti yang dijanjikan, pengajuan akte kelahiran membutuhkan waktu lebih dari 1 bulan, proses pengolahan dokumen kependudukan sering tertunda karena kurangnya staff, kurangnya transparansi (tidak ada informasi yang jelas tentang proses pengolahan dokumen, masyarakat tidak dapat melacak status pengajuan dokumen secara online, kurangnya komunikasi antara petugas dan masyarakat) dan kekurangan sumber daya manusia (kurangnya staff dibagian operator pelayanan, petugas tidak memiliki pelatihan yang memadai, waktu kerja petugas tidak efektif karena beban kerja yang tinggi).

Masalah tersebut berkaitan erat dengan banyaknya jumlah penduduk yaitu 74.604 jiwa yang dilayani oleh 11 desa/kelurahan yang ada di Kecamatan Sindangkerta. Keterbatasan sumber daya manusia dan infrastruktur di Kantor Kecamatan Sindangkerta dapat mempengaruhi kualitas pelayanan. Jumlah pegawai yang ada di Kantor Kecamatan berjumlah 26 orang diantaranya 14 orang aparatur sipil negara (ASN) dan 12 Orang tenaga honorer. Adapun untuk pegawai yang terlibat diadministrasi kependudukan sebanyak 3 orang dengan fasilitas yang ada pada saat ini 3 unit komputer, 1 unit alat perekaman, 1 unit alat cetak dan 1 unit komputer. Demikian halnya dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah di wilayah Kecamatan Sindangkerta Kabupaten Bandung Barat dalam berbagai sektor pelayanan terutama kebutuhan dasar masyarakat masih belum optimal seperti dalam segi fasilitas masih kekurangan blanko KTP, server internet yang selalu mengalami gangguan dan dalam segi sumber daya manusia masih banyak pegawai yang sering lalai dalam pembuatan KTP atau KK sehingga data tidak sesuai, pemalsuan data dan masih kurangnya kedisiplinan pegawai dalam kehadiran atau ketepatan waktu masuk kerja.

Maksud dilakukannya penelitian ini adalah untuk melihat sejauhmana kinerja pelayanan pegawai/ASN terkait layanan administrasi kependudukan di Kecamatan Sindangkerta Kabupaten Bandung Barat dalam menjalankan tugasnya sebagai pelayan masyarakat (*public service*) berdasarkan pada prinsip-prinsip pelayanan yang efektif. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis kinerja pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Sindangkerta.

Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat membantu meningkatkan kualitas kinerja aparatur dalam melaksanakan pelayanan publik khusunya pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Sindangkerta. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi penting atau kajian untuk penelitian lebih lanjut yang dapat meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan di lingkungan kecamatan Sindangkerta.

Secara praktis hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam mencari solusi bagi permasalahan terkait pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Sindangkerta Kabupaten Bandung Barat dalam melaksanakan pelayanan publik terhadap Masyarakat.

### **Pengertian Pelayanan Publik**

Menurut Moenir (2006), “pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh instansi pemerintah dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat”. “Prinsip pelayanan publik meliputi kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan, keramahan, serta kenyamanan” (Mahmudi, 2010).

### **Pengertian Kinerja**

Kinerja didefinisikan sebagai “hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau organisasi dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan” (Mangkunegara, 2009). Armstrong dan Baron dalam Wibowo (2007) menekankan bahwa kinerja tidak hanya tentang hasil, melainkan juga tentang proses dalam mencapai hasil tersebut.

### **Pengertian Kinerja Pelayanan Publik**

Dwiyanto (1995) mengemukakan bahwa kinerja pelayanan publik dapat diukur melalui lima dimensi utama, yaitu:

1. Produktivitas, berkaitan dengan kemampuan menghasilkan output layanan secara efisien.
2. Kualitas Layanan, terkait dengan sejauh mana pelayanan memenuhi harapan masyarakat.
3. Responsivitas, kemampuan instansi merespons kebutuhan dan keluhan masyarakat.
4. Responsibilitas, kesesuaian penyelenggaraan pelayanan dengan peraturan dan prosedur.
5. Akuntabilitas, sejauh mana penyelenggara pelayanan dapat dipertanggungjawabkan secara publik.

## METODE PENELITIAN

Objek dalam penelitian ini adalah Kinerja Pelayanan administrasi Kependudukan yang dilaksanakan di Kantor Kecamatan Sindangkerta Kabupaten Bandung Barat. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Penggunaan metode penelitian deskriptif kualitatif bertujuan mengumpulkan data secara objektif tanpa intervensi pada kondisi tertentu, dengan fokus pada pemahaman makna. Dalam konteks ini, metode penelitian deskriptif kualitatif digunakan oleh peneliti untuk menjelajahi fenomena mengenai pelaksanaan pelayanan administasi kependudukan di Kantor Kecamatan Sindangkerta Kabupaten Bandung Barat.

Lokus penelitian dilakukan di Kantor Kecamatan Sindangkerta Kabupaten Bandung Barat dengan waktu penelitian selama enam bulan dimulai sejak Bulan Januari 2025 dan berakhir Bulan Juni 2025.

Fokus pada penelitian ini adalah Pelayanan bidang administrasi kependudukan yang diberikan kepada masyarakat di Kantor Kecamatan Sindangkerta Kabupaten Bandung Barat. Parameter yang digunakan berdasarkan teori Dwiyanto, Kinerja Pelayanan (1995, hal. 48-49) meliputi dimana dimensi kinerja sebagai berikut : 1) Produktivitas (hasil pencapaian), 2) Kualitas Layanan (kepuasan masyarakat), 3) Responsivitas (kemampuan mengenali dan merespon kebutuhan), 4) Responsibilitas (aktivitas yang dijalankan apakah sudah benar), dan 5) Akuntabilitas (pertanggungjawaban atas kinerja).

Adapun operasional parameter bias dilihat dalam tabel berikut :

**Tabel Operasional Parameter**

Parameter	Sub Parameter	Faktor
Kinerja Pelayanan	Produktivitas (Hasil Pencapaian)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Jumlah layanan diselesaikan tepat waktu oleh petugas</li> <li>2. Beban kerja petugas terhadap pelayanan</li> </ol>
	Kualitas Layanan (Kepuasan dan kebutuhan Masyarakat)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ketepatan informasi</li> <li>2. Keramahan dan sikap petugas</li> <li>3. Sarana prasarana</li> </ol>
	Responsivitas (kemampuan mengenali dan merespon kebutuhan)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penanganan keluhan masyarakat</li> <li>2. Kecepatan pelayanan merespon permintaan Masyarakat</li> </ol>
	Responsibilitas (Aktivitas yang dijalankan apakah sudah benar)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepatuhan pelayanan terhadap SOP</li> <li>2. Pelaksanaan petugas sesuai aturan terhadap pelayanan</li> </ol>
	Akuntabilitas (pertanggungjawaban atas kinerja)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Keterbukaan informasi seperti persyaratan, biaya, dan waktu</li> <li>2. Pertanggungjawaban hasil kerja petugas</li> </ol>

Sumber : Dwiyanto (1995), dimodifikasi oleh peneliti, 2025

Penentuan informan dilakukan menggunakan teknik *purposive*. Adapun informan

yang digunakan dalam penelitian ini meliputi Camat, Sekretaris camat, Kasi pelayanan kecamatan, operator pelayanan, Kasi pemerintahan desa, dan masyarakat. Untuk mendapatkan data dan informasi sebagai tujuan utama dari penelitian ini, peneliti menggunakan beberapa teknik pengumpulan data seperti observasi, wawancara mendalam dan dokumentasi.

Untuk memastikan bahwa data yang diperoleh benar, kredibel, dan dapat dipercaya, maka peneliti menggunakan Teknik triangulasi untuk meyakinkan data yang diperoleh, baik dengan triangulasi sumber, teriangulasi Teknik maupun triangulasi waktu.

Analisis data kualitatif pada penelitian ini dilakukan dengan mengumpulkan, mereduksi, menyajikan data dan menarik Kesimpulan. Teknik analisi data kualitatif bertujuan untuk mendalam suatu fenomena tertentu

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Penelitian Terdahulu yang Relevan**

Sebelum membahas hasil dari penelitian, penulis sertakan hasil penelitian terdahulu yang sesuai dan relevan dengan penelitian, berikut Tabel Persamaan dan Perbedaan hasil penelitian terdahulu dengan penelitian ini.

**Tabel Penelitian Terdahulu**

<b>NO.</b>	<b>PENELITIAN TERDAHULU</b>	<b>PERSAMAAN</b>	<b>PERBEDAAN</b>
<b>(1)</b>	<b>(2)</b>	<b>(3)</b>	<b>(4)</b>
1.	Yesi Nur Agustina, Yaqub Cikusin, Roni Pindahanto Widodo, (2020) Judul : Kinerja Aparatur Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan (Studi Pada Kantor Kecamatan Balong Kabupaten Ponorogo)	1. Metode penelitian kualitatif 2. Teknik pengumpulan data observasi, wawancara dan dokumentasi	1. Lokasi penelitian di Kantor Kecamatan Balong Kabupaten Ponorogo 2. Menganalisis pelayanan administrasi kependudukan
2.	Agus Sofyan, (2011) Judul : Kinerja Pelayanan Kependudukan Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung Barat/	1. Teknik Pengumpulan data observasi, wawancara dan dokumentasi 2. Menggunakan metode penelitian kualitatif	1. Lokasi penelitian di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung Barat 2. Menganalisis pelayanan kependudukan 3. Sumber pengumpulan data sekunder
3.	Safriadi, (2021) Judul : Pelayanan Administrasi Kependudukan di Gampong Keumumu Halu Kecamatan Labuhanhaji Timur Kabupaten Aceh Selatan,	1. Teknik pengumpulan data observasi, wawancara dan dokumentasi 2. Menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif	1. Lokasi penelitian di Gampong Keumumu Halu Kecamatan Labuhanhaji Timur Kabupaten Aceh Selatan 2. Menganalisis pelayanan administrasi kependudukan
4	Idrus, (2023), Judul : Kinerja Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Kartu Pencari Kerja Pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Morowali Utara.	1. Teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi dan dokumentasi. 2. Teknik analisis data yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan 3. Parameter yang digunakan sama	1. Lokasi penelitian di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Morowali Utara. 2. Menganalisis kinerja Pelayanan Publik dalam pembuatan kartu Pencari Kerja.

5	<p>Delvi Otista Maria, (2017), Judul : Analisis Kinerja Pegawai Kantor Desa Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat (Studi Kasus di Kantor Desa Saibu Kecamatan Solo Kabupaten Kampar)</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Teknik pengumpulan data observasi, wawancara dan dokumentasi</li> <li>2. Menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Lokasi penelitian di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Morowai Utara.</li> <li>2. Menganalisis kinerja Pelayanan Publik dalam pembuatan kartu Pencari Kerja</li> </ol>
---	--	---	--

Sumber : modifikasi peneliti, 2025

### **Interpretasi peneliti terhadap dimensi-dimensi penelitian**

Interpretasi peneliti terhadap dimensi-dimensi penelitian Berdasarkan hasil wawancara dan observasi pada dari masing-masing parameter seperti : Produktivitas, Kualitas Layanan, Responsivitas, Responsibilitas, dan Akuntabilitas. Deskripsi hasil penelitian dapat uraikan sebagai berikut :

#### **a. Produktivitas**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa produktivitas terhadap layanan secara umum berada pada tingkat yang cukup baik. Sebagian besar dokumen dan layanan berhasil diselesaikan tepat waktu sesuai dengan janji layanan. Hal ini menunjukkan bahwa alur kerja yang ada sudah efisien dan baik. Namun, penelitian ini menemukan adanya jumlah petugas yang terbatas sehingga terjadinya penumpukan pekerjaan yang tidak sebanding dengan jumlah petugas dan hal tersebut mengakibatkan keterlambatan.

#### **b. Kualitas Pelayanan**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan terhadap masyarakat secara keseluruhan mendapatkan penilaian positif. Hal yang sangat penting adalah sikap dan perilaku petugas yang dinilai ramah dan sangat membantu masyarakat yang mengalami kesulitan. Namun, dari segi sarana dan prasarana atau insfratruktur kualitasnya masih perlu ditingkatkan.

#### **c. Responsivitas**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa responsivitas terhadap keluhan masyarakat sudah bekerja dengan baik. Hal ini menunjukkan bahwa adanya sistem terpusat untuk mencatat dan menindaklanjuti keluhan masyarakat sehingga masyarakat merasa bahwa suara mereka didengarkan. Meskipun demikian, ada perbedaan kecepatan respons yang sangat penting yaitu seperti respons tatap muka dinilai sangat cepat, sementara respons melalui saluran digital seperti email dan media sosial cenderung lebih lambat dan kurang konsisten. Rata-rata waktu respons di platform digital masih perlu ditingkatkan untuk memenuhi harapan masyarakat akan pelayanan yang cepat di bandingkan dengan respon tatap muka di kecamatan.

#### **d. Responsibilitas**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa responsibilitas terhadap SOP bahwa petugas mematuhi aturan. Dari sisi positif, kepatuhan ini menciptakan kepastian, keadilan, dan perlindungan bagi petugas. Namun, dari sisi negatif, kepatuhan yang kaku dapat menimbulkan frustrasi karena kurangnya kepatuhan dan menghambat pekerjaan kinerja para pegawai, Jadi di kantor kecamatan Sindangkerta prosedur yang dijalankan sudah mematuhi aturan.

#### **e. Akuntabilitas**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa akuntabilitas terhadap pertanggungjawaban kinerja sudah berjalan sangat baik. Penelitian menemukan adanya keterbukaan informasi seperti persyaratan, biaya, dan perkiraan waktu penyelesaian dokumen dengan jelas.

Selain itu informasi yang di berikan sudah mudah diakses oleh masyarakat baik di kantor maupun melalui situs web resmi. Tingkat pertanggungjawaban petugas dalam menyelesaikan masalah juga dinilai tinggi oleh masyarakat, petugas tidak melepaskan tanggung jawab begitu saja, melainkan secara proaktif mencari solusi dan memberikan

pembaruan informasi kepada masyarakat, sehingga kecamatan sindangkerta sudah menunjukkan kinerjanya dengan baik.

### **Temuan Penelitian**

Dari hasil analisis lapangan, peneliti menemukan beberapa poin penting yang menjadi temuan:

a. Adanya keterbatasan SDM

Jumlah petugas pelayanan yang terbatas menyebabkan ketergantungan pada satu atau dua orang pegawai, sehingga jika mereka tidak hadir, pelayanan menjadi kurang maksimal.

b. Literasi masyarakat masih rendah

Sebagian besar masyarakat belum terbiasa menggunakan layanan digital seperti aplikasi online, sehingga masih mengandalkan pelayanan tatap muka.

c. Informasi pelayanan belum sepenuhnya tersampaikan

Beberapa informasi penting terkait alur dan persyaratan pelayanan belum sepenuhnya diketahui masyarakat, yang menimbulkan kebingungan saat mengurus dokumen.

d. Komitmen dan integritas petugas tinggi

Petugas memiliki komitmen yang tinggi dalam memberikan pelayanan, terbukti dari tidak adanya laporan mengenai pungli, dan adanya tanggung jawab dalam menyelesaikan tugas.

e. Kualitas Pelayanan

Masih terdapat fasilitas-fasilitas yang belum memadai dalam pelaksanaan pelayanan. Contohnya no antrean masih berbentuk manual dan terkadang masih membuat masyarakat bingung.

Data data untuk pembuatan dokumen di kantor kecamatan Sindangkerta selain KK dan KTP ternyata ada dokumen lainnya yg terdiri; SKTM, Kartu Pencari Kerja, penertiban Usaha Mikro (UM), NIB (Nomor Induk Berusaha), dan AJB (Akta Jual Beli), sementara validasi UHC di berikan kepada Desa.

Temuan-temuan ini menunjukkan bahwa meskipun pelayanan sudah berjalan sesuai prosedur, masih terdapat ruang perbaikan dalam hal efisiensi, penggunaan teknologi, dan pemberdayaan informasi kepada publik.

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa kinerja pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Sindangkerta telah menunjukkan hasil yang cukup baik dalam beberapa aspek, tetapi masih ada beberapa kekurangan yang perlu diperbaiki.

Kinerja pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Sindangkerta telah menunjukkan hasil yang cukup baik, namun masih terdapat beberapa kekurangan dan tantangan yang perlu diatasi. Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Sindangkerta dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu masih terdapat beberapa masalah yang perlu diatasi sumber daya manusia seperti lamanya waktu tunggu, kurangnya informasi yang jelas tentang prosedur pelayanan, dan kurangnya komunikasi yang efektif antara petugas pelayanan dengan masyarakat, serta kurangnya sarana dan prasarana. Meskipun demikian, kantor kecamatan sindangkerta juga telah melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan, seperti penerapan system digital, evaluasi kinerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan.

Dengan demikian, diharapkan kinerja pelayanan administrasi kependudukan di kantor kecamatan sindangkerta dapat meningkat dan kepuasan Masyarakat dapat terpenuhi. Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan di atas, berikut adalah beberapa saran yang dapat diberikan untuk meningkatkan kinerja pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Sindangkerta.

### **Saran Praktis**

1. Pemerintah kecamatan perlu menambah jumlah aparatur serta meningkatkan

- kompetensi pegawai melalui pelatihan terkait pelayanan publik.
2. Pemanfaatan teknologi informasi harus dioptimalkan, misalnya dengan pelayanan online untuk mempercepat proses administrasi.
  3. Sistem antrian perlu diperbaiki agar lebih transparan dan mengurangi waktu tunggu masyarakat.
  4. Pengawasan internal harus diperkuat melalui monitoring dan evaluasi berkala.

#### **Saran Teoritis**

1. Penelitian berikutnya dapat memperluas indikator kinerja pelayanan publik dengan menambahkan aspek inovasi dan tingkat kepuasan masyarakat.
2. Studi komparatif antar kecamatan atau antar daerah dapat dilakukan untuk mendapatkan gambaran kinerja pelayanan yang lebih menyeluruh.
3. Teori kinerja pelayanan menurut Agus Dwiyanto (1995) perlu dikaji kembali relevansinya dalam konteks pelayanan publik modern, terutama terkait perkembangan teknologi digital.

#### **Saran Kebijakan**

1. Pemerintah daerah perlu memperkuat kebijakan reformasi birokrasi di tingkat kecamatan dengan menekankan peningkatan kualitas layanan administrasi kependudukan.
2. Alokasi anggaran perlu ditingkatkan untuk pengadaan sarana prasarana, seperti perangkat komputer, jaringan internet, dan fasilitas pelayanan yang representatif.
3. Pengembangan sistem layanan kependudukan yang terintegrasi dengan instansi lain harus diwujudkan agar pelayanan lebih efisien dan transparan.
4. Pemerintah daerah perlu menetapkan kebijakan pengawasan dan akuntabilitas yang lebih ketat, termasuk mekanisme evaluasi kinerja aparatur secara periodik dan transparan kepada publik.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Agus Dwiyanto,(1995) Penilaian kinerja organisasi pelayanan publik". Seminar Kinerja Organisasi Sektor Publik, Kebijakan dan Penerapannya, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta. hal : 48-49
- Agus Sofyan, (2011) Kinerja Pelayanan Kependudukan Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung Barat, Papua. hal : 55
- Delvi Otista Maria, (2017), Analisis Kinerja Pegawai Kantor Desa Dalam Memberikan Pelayanan Admininitrasi Kepada Masyarakat (Studi Kasus di Kantor Desa Saibu Kecamataan Solo Kabupaten Kampar) Skripsi Program Studi Kepemerintahan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Medan Area, Medan.
- Idrus, (2023), Kinerja Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Kartu Pencari Kerja Pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Morowwali Utara. Skripsi Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Mahmudi, (2010), Manajemen Keuangan Daerah. Jakarta: Penerbit Erlangga. hal : 228
- Mahsun, (2006), Pengertian Kinerja (Jakarta : PT. Remaja Rosdakarya) hal: 25
- Mangkunegara, (2006), Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya. hal : 30-35
- Mangkunegara, (2009), Manajemen Sumber Daya Manusia. Remaja Rosdakarya.
- Moenir, (2006), Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, Jakarta: Bumi Aksara. hal: 164
- Safriadi, (2021), Pelayanan Administrasi Kependudukan di Gampong Keumumu Halu Kecamatan Labuhanhaji Timur Kabupaten Aceh Selatan, Banda Aceh. hal : 114
- Siagian, S.P , (1994), Administrasi Publik : Teori dan Praktik (Jakarta : PT Bumi Aksara) hal : 35
- Wibowo, (2007), Manajemen Kinerja. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada. hal : 7
- Yesi Nur Agustina, Yaqub Cikusin, Roni Pindahanto Widodo, (2020) Kinerja Aparatur Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan (Studi Pada Kantor Kecamatan Balong Kabupaten Ponorogo) Jurnal Respon Publik Vol.14 No.5 Tahun 2020 Hal 81-84
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas UU No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan pada Pasal 15

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2016 tentang Administrasi Kependudukan