



## Analysis Of Population Administration Services Government Apparatus In Kalibunder District Office Sukabumi Regency

Dede Riansyah

STISIP Widyapuri Mandiri Sukabumi, Cisaat Kabupaten Sukabumi

Email: [dederiansyah50@gmail.com](mailto:dederiansyah50@gmail.com)

### ARTICLE HISTORY

Received [14 September 2022]

Revised [04 November 2022]

Accepted [05 Desember 2022]

### KEYWORDS

Pelayanan, Administrasi kependudukan, Kecamatan Kalibunder

This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



### ABSTRAK

Kecamatan adalah salah satu ujung tombak dalam memberikan suatu pelayanan, karena kecamatan adalah salah satu instansi yang dekat dengan masyarakat terutama di daerah pedesaan. Salah satu pelayanan yang sering dilakukan oleh masyarakat di daerah adalah pelayanan yang berkaitan dengan administrasi kependudukan. Pelayanan administrasi kependudukan yang dilakukan di Kecamatan kalibunder merupakan salah satu kegiatan penataan dalam upaya pengendalian dokumen kependudukan. Luasnya pelayanan administrasi kependudukan, penulis membatasi pada tiga pelayanan, yaitu: Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP), Pelayanan Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran. Tugas-tugas yang dilakukan oleh aparat atau pegawai kecamatan dimana pelayanan aparat yang dilakukan oleh pegawai kecamatan Kalibunder dirasa belum optimal, mulai dari waktu pelayanan, biaya pelayanan, hingga persamaan hak dalam menerima pelayanan. Teori yang digunakan oleh penulis untuk mengukur parameter pelayanan publik pada kantor kecamatan Kalibunder Kabupaten Sukabumi menggunakan teori Sinambela yaitu: transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, persamaan hak dan keseimbangan hak dan kewajiban. Dan penulis menggunakan metode penelitian kualitatif

### ABSTRACT

The sub-district is one of the spearheads in providing a service, because the sub-district is one of the institutions that are close to the community, especially in rural areas. One of the services that is often carried out by the community in the area is services related to population administration. Population administration services carried out in Kalibunder District are one of the structuring efforts in controlling population documents. The extent of population administration services, the authors limit to three services, namely: Identity Card Services (e-KTP), Family Card Services (KK), Birth Certificates. The tasks carried out by the apparatus or sub-district employees where the apparatus services carried out by the Kalibunder sub-district employees are deemed not optimal, ranging from service time, service costs, to equal rights in receiving services. The theory used by the author to measure the service parameters at the Kalibunder sub-district office, Sukabumi Regency uses the Sinambela theory, namely: transparency, accountability, conditional, participatory, equal rights and balance of rights and obligations. And the author uses qualitative research methods.

## PENDAHULUAN

Pelayanan publik adalah salah satu hal yang penting dan paling di soroti oleh publik karena banyak pihak yang terkait di situ, terutama masyarakat selaku penerima dampak dari pelayanan tersebut. Pelayanan publik di daerah – daerah mungkin ada yang sudah optimal tapi ada juga mungkin yang belum optimal. Pelayanan publik di Kecamatan Kalibunder tergolong kepada pelayanan publik yang belum optimal, seperti pelayanan yang dilakukan oleh pegawai Kecamatan Kalibunder dirasakan belum optimal, dari mulai waktu pelayanan, biaya pelayanan, hingga kesamaan hak dalam menerima pelayanan. karena dari itulah penulis pun melakukan penelitian tersebut, untuk mengetahui apa yang menjadi kendala atau hambatan tidak optimalnya pelayanan publik tersebut.

## LANDASAN TEORI

Pelayanan publik harus menjadi perhatian penuh oleh semua pihak terkait, karena melibatkan banyak pihak, dan masyarakat sebagai penerima langsung layanan publik tersebut tentu menginginkan pelayanan yang maksimal, atau bisa disebut optimal, sehingga tidak ada pihak yang merasa di rugikan baik pegawai pelayanan ataupun masyarakat yang melakukan pelayanan. Kecamatan kalibunder sebagai salah satu instansi yang memberikan pelayanan kepada masyarakat, senantiasa harus selalu meningkatkan kualitas pelayanannya. Kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Kalibunder di lihat dari lima dimensi yaitu transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak dan keseimbangan hak dan kewajiban

## METODE PENELITIAN

### Metode Analisis

Metode penelitian adalah cara ilmiah untuk penulis mendapatkan data yang akurat dalam melakukan penelitiannya.

### Jenis Penelitian

Penelitian yang digunakan oleh penulis adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif, penelitian ini dipilih oleh penulis karena untuk menyajikan data yang sistematis dan akurat terkait dengan fakta – fakta yang terjadi dilapangan. Dengan melakukan penelitian deskriptif melalui pendekatan kualitatif bertujuan agar dapat menggali fakta mengenai kualitas pelayanan publik dalam bidang administrasi kependudukan di Kecamatan Kalibunder Kabupaten Sukabumi.

### Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah di kantor Kecamatan Kalibunder Kabupaten Sukabumi, yang dimana mayoritas dari masyarakat tersebut kegiatan sehari – harinya adalah bertani.

### Informan Penelitian

Informan yang dipilih oleh penulis adalah benar – benar orang yang bisa memberikan informasi akurat terkait dengan latar belakang penelitian.

### Teknik Pengumpulan Data

Data yang diperlukan oleh penulis adalah data yang berkaitan dengan objek penelitian yaitu terkait dengan pelayanan administrasi kependudukan. Adapun teknik yang digunakan adalah sebagai berikut :

#### Observasi

Teknik observasi ini dilakukan dengan cara penulis terjun langsung untuk melakukan observasi pada saat proses pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Kalibunder. Adapun beberapa kegiatan yang dilakukan pada saat observasi adalah :

#### Wawancara

Teknik atau metode wawancara yang dilakukan peneliti adalah wawancara terstruktur dengan pedoman yang sudah di siapkan atau di tetapkan terlebih dahulu. Dan wawancara pun dilakukan secara mendalam untuk mendapatkan data secara langsung melalui tanya jawab dengan pihak terkait.

#### Dokumentasi

Metode dokumentasi ini dilakukan agar peneliti memperoleh data – data, foto, foto atau peraturan – peraturan yang berkaitan dengan pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Kalibunder Kabupaten Sukabumi.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Transparansi

Kemudahan akses dan keterbukaan dalam suatu pelayanan adalah suatu kewajiban yang di lakukan oleh Kecamatan Kalibunder dalam memberikan pelayanannya. Dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Kalibunder sangat mudah di akses oleh semua lapisan masyarakat, akan tetapi kurangnya informasi yang di dapat oleh masyarakat terutama terkait dengan persyaratan-persyaratan yang harus disiapkan dalam pembuatan administrasi kependudukan sehingga masih selalu ada masyarakat yang belum bisa dilayani karena masih kurangnya kelengkapan administrasi.

Bukan hanya informasi terkait persyaratan- persyaratan pembuatan administrasi kependudukan di Kecamatan Kalibunder akan tetapi masih kurangnya keterbukaan yang dilakukan para peagwainya sehingga tidak adanya kejelasan pada saat melakukan pelayanan seperti biaya pelayanan dan waktu pelayanan, karena bisa berminggu – minggu bahkan sampai berbulan – bulan untuk selesainya pembuatan e-KTP, Kartu Keluarga dan Akta Kelahiran

### Akuntabilitas

Tolak ukur dari akuntabilitas itu sendiri adalah ketelitian dalam memberikan sebuah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sehingga bisa dipertanggung jawabkan, karena kurang telitinya pegawai dalam memberikan pelayanan akan menjadi sebuah kerugian bagi masyarakat, karena kesalahan – kesalahan yang mungkin biasa terjadi seperti kesalahan dalam pengetikan nama atau yang lainnya. Sejauh



ini tidak ada masyarakat yang komplain atau mengeluhkan terkait ketelitian pegawai dalam pelayanan, karena para pegawai selalu mengecek ulang e-KTP, Kartu Keluarga, dan Akte Kelahiran sebelum diterbitkan atau di cetak

### **Kondisional**

Kondisional pelayanan administrasi kependudukan dilihat dari efektivitas dan efesensi pelayanan yang diberikan oleh pegawai kecamatan Kalibunder. Perhitungan untuk mengetahui efektif dan efesiennya pelayanan penulis mencoba membandingkan apabila masyarakat melakukan pelayanan langsung ke Dinas Kependudukan dan melakukan pelayanan ke Kecamatan, yaitu dengan melihat dari segi jarak dan biaya:

### **Jarak**

Jarak pelayanan yang di tempuh oleh masyarakat ke kecamatan lebih dekat sekitar 20 menit paling lama, sedangkan jarak yaang harus ditempuh maysrakat ke Dinas Kepndudukan adalah sekitar 4-5 jam kalau menggunakan kendraan pribdi, sedangkan kalau menggunakan kendraaan umum itu lebih lama sekitar 6 jam waktu yang harus ditempuh.

### **Biaya**

Biaya transfortasi yang harus dikeluarkan apabila masyarakat langsung datang untuk melakukan pelayanan di Dinas Pendudukan sekitar Rp. 200.000 untuk berangkat dan pulang, belum termasuk biaya makan atau yang lainnya, sedangkan kalau melakukan pelayanan di Kecamatan Kalibunder untuk biaya transportasi mungkin tidak terlalu besar akan tetapi terkadang masyarakat sendiri harus mengeluarkan sejumlah uang untuk ucapan terima kasih kepada para pegawai yang nominalnya selalu berparetif, bias lebih kecil atau lebih besar dari biaya transfortasi masyarakat melakukan pelayanan ke Dinas Kependudukan langsung.

### **Partisipatif**

Masyarakat harus selalu di ikut sertakan dalam suatu pelayanan, walaupun bukan terjun langsung seperti ikut melakukan pelayanan, akan tetapi partisipasi masyarakat berbentuk penilaian pelayanan yang dilakukan pegawai kecamatan Kalibunder. Masyarakat menilai bahwa peleyanan yang di berikan para pegawai masih jauh dari harapan sepeti masih adanya keterlabatan para pegawai pelayanan yang seharusnya jam 07.30 pagi itu sudah ada dikantor tepapi terkadang beberapa jam kemudian baru pada datang, sehingga masyarakat yang mau melakukan pelayanan pun harus menunggu, oleh karena itu masyarakat ketika mau melakukan pelayanan di kecamatan Kalibunder lebih banyak sekitar jam 09.00 atau jam 10.00 pagi.

### **Kesamaan Hak**

Tidak adanya diskriminasi dalam suatu pelayanan publik adalah harapan dari semua masyarakat, begitupun pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Kalibunder. Untuk pelayanan di Kecamatan Kalibunder siapapun yang datang untuk pembuatan administrasi kependudukan akan selalu di layani, akan tetapi masih ada perbedaan sikap yang ditunjukkan oleh para pegawainya kepada masyarakat yang datang. Perbedaan sikap tersebut terlihat ketika masyarakat yang datang adalah orang biasa atau statsu soisialnya biasa saja para pegawai akan melayani juga dengan biasa saja, tidak ada senyum atau kehangatan dalam berbicara, tetapi kalau yang datang masyarakat yang mau melakukan pelayanan administrasi kependudukan adalaha orang dengan status soalnya tinggi tentu ada perbedaan perilaku yang ditunjukkan oleh para pegawai seperti adanya senyum dalam menyapa, kehangatan dalam berbicara.

### **Keseimbangan Hak Dan Kewajiban**

Keadalian dalam pelayanan sangat diperlukan tanpa adanya tebang pilih, pelayanan yang dilakukan oleh para pegawai Kecamatan Kalibunder kalau melihat dari dimesi keadilan sudah sangat adil, itu bisa dilihat dari siapapun yang melakukan pelayanan akan dilayani sampai selesai, bahkan dengan adanya sitem antrian juga untuk mengantisipasi saling berebutnya dalam pelayanan , sehingga masyarakat yang datang lebih dahulu akan di layani terlebih dahulu tanta melihat status soalnya.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Dari hasil selama penulis melakukan penelitian di Kecamatan Kalibunder Kabupaten Sukabumi tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan yang berfokus pada pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP), Kartu Keluarga dan Akta Kelahiran saja, disimpulkan sebagai berikut :

Pelayanan administrasi kependudukan di kecamatan kalibunder secara keseluruhan mungkin sudah baik tapi masih ada beberapa poin atau dimesni yang belum optimal, seperti kurangnya informasi tentang persyaratan yang harus dipenuhi oleh masyarakat, ketidak jelasan waktu selesainya pembuatan administrasi kependudukan, selu aa biaya ucapan terima kasih yang nominalnya tidak tentu dari setiap masyarakat, bahkan dalam melakukan pelayanan sikap para pegawai masih berbeda pada setiap masyarakat tergantung dari status sosialnya

### DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto, A. (2008). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Yogyakarta. Gadjah Mada University Press
- Dwiyanto, A. (2009). Kebijakan Publik : Berbasisi Dynamic Policy Analysis. Yogyakarta. Gava Media
- Dwiyanto, A. (2015). Manajemen Pelayanan Publik :peduli,inklusif, dan kolaboratif. Yogyakarta. Gadjah Mada University Press
- Gea, A. (2006). Relasi Dengan Dunia : Alam, Iptek dan Dunia). Jakarta. PT Elex Media Komputindo
- Haryatmoko. (2007). Etika Komunikasi: manipulasi Media, kekerasan dan pornografi. Yogyakarta, KANISIUS
- Hasibuan, M. (2006). Manajemen Dasar, Pengertian dan Masalah, Edisi Revisi. Jakarta. Bumi Aksna
- Herdiansyah, H. (2011). Kualitas Pelayanan Publik : konsep, dimensi, indikator dan implementasinya. Yogyakarta. Gava Media
- Moleong, L. (2011). Metode Penelitian Kualitatif. Bandung. PT Remaja Rosdakarya
- Muhammad, (2008). Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan. Aceh. AIPRD LOGICA
- Mukarom Z, & Laksana M. (2016). Membangun Kinerja Pelayanan Publik. Bandung. CV Pustaka Setia
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014, komponen standar pelayanan
- Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 10 tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan
- Ramdani, S. (2009). Mengurus Sendiri Dokumen-Dokumen Penting Pribadi. Jakarta. PT. Buku Kita
- Ridwan, J & Sudrajat AS. (2010.) Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik. Bandung. NUANSA
- Sedarmayanti, (2013). Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan (Mewujudkan Pelayanan Prima dan Pemerintahan yang Baik). Bandung: PT. Refika Aditama
- Sedarmayanti. (2010). Sumber Daya Manusia, Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil. Bandung. PT. Refika Aditama
- Sinambela, LP. (2006). Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: PT. Bumi Aksna
- Siswoediro H & Dian A. (2008). Mengurus Surat Kependudukan (identitas diri). Jakarta Selatan. Transmedia
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 24 tahun 2013 tentang perubahan atas Undang-undang No. 23 Tahun 2006 tentang administrasi kependudukan