

PROSIDING MIMBAR JUSTITIA

Seminar Nasional “Harmonisasi Hukum Administrasi Negara Dalam Konteks Pemerintahan Daerah dan Kearifan Lokal.”

Fakultas Hukum Universitas Suryakencana Cianjur,
Volume 1, No. 1, 2024



ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN SEBAGAI SALAH SATU PELAYANAN PEMERINTAH DAERAH DI KAJI MENURUT ASAS – ASAS UMUM PEMERINTAHAN YANG BAIK (STUDI PEMBUATAN KTP DI KABUPATEN CIANJUR)

Sahla Nazma Safira, Dedi Mulyadi, Amelia Rachma Ardiani, Irawati, Tri Fika Ananda Potabuga, dan Wandi Setiawan

Universitas Suryakencana

E-Mail : sahlanazma@gmail.com

E-Mail : dedimulyadi53@gmail.com

E-Mail : ameliarachmaardiani23@gmail.com

E-Mail : irawatish29@gmail.com

E-Mail: trifikapotabuga@gmail.com

E-mail: wandistn26@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Asas – Asas Pemerintahan yang Baik, yang dilakukan oleh Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil selaku dinas yang berwenang dalam melaksanakan pelayanan publik kepada masyarakat berupa pelayanan administrasi kependudukan di kabupaten Cianjur. Administrasi kependudukan yang difasilitasi oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dapat memberikan identitas tunggal kepada masyarakat dengan lengkap dan akurat sesuai dengan tugas dan fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, salah satunya dalam pembuatan dan perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP). Dapat disimpulkan bahwa dalam implementasinya hal ini melibatkan beberapa aspek, termasuk koordinasi, kendala, dan upaya apa yang dilakukan. Pentingnya administrasi kependudukan dalam memberikan jaminan kepastian hukum dan hak asasi sosial budaya. Penelitian ini menggunakan pendekatan sosiologis yuridis dengan metode penelitian kuantitatif, yang dimana dalam penelitian ini menggunakan data sekunder sebagai data awal, yang kemudian dilanjutkan dengan data primer dilapangan atau terhadap masyarakat, lalu meneliti populasi atau sampel tertentu dan pengambilan sampel secara random dengan pengumpulan data menggunakan instrumen, analisis data bersifat statistik. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa dalam hal kualitas pelayanan publik Disdukcapil Kabupaten Cianjur belum seutuhnya optimal, yang dimana kondisi ini dipengaruhi oleh beberapa aspek seperti kualitas Sumber Daya Manusia, sarana prasarana dan informasi.

Kata Kunci: *Administrsi Kependudukan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, e-KTP, Pelayanan Publik*

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of the Principles of Good Governance, carried out by the Population and Civil Registration Office as the authorized agency in carrying out public services to the community in the form of population administration services in Cianjur district. Population administration facilitated by the Population and Civil Registration Office can provide a single identity to the community completely and accurately in accordance with the duties and functions of the Population and Civil Registration Office, one of which is the making and recording of Electronic Identity Cards (E-KTP). It can be concluded that in its implementation this involves several aspects, including coordination, obstacles, and what efforts are made. The importance of population administration in providing guarantees of legal certainty and socio-cultural human rights. This

research uses a juridical sociological approach with quantitative research methods, which in this study uses secondary data as initial data, which is then continued with primary data in the field or to the community, then examines certain populations or samples and random sampling with data collection using instruments, statistical data analysis.

Keywords: *Population Administration, Population and Civil Registration Office, e -KTP, Public Services*

A. PENDAHULUAN

1. LATAR BELAKANG

Berdasarkan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal 1 ayat (1) tentang Pelayanan Publik yaitu “*Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik*”. Sehingga pemerintah berperan penting dalam menyediakan pelayanan publik yang baik bagi semua penduduknya.

Disdukcapil atau Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan lembaga pemerintahan yang bertanggung jawab dalam mengelola administrasi kependudukan dan pencatatan sipil di suatu wilayah, seperti kabupaten atau kota. Tugas Disdukcapil meliputi pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan dan profil kependudukan, serta pelaksanaan administrasi Disdukcapil. Disdukcapil juga bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan publik kepada warga negara atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan.

Pelayanan administratif kependudukan yang disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan salah satu implementasi dari pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi. Kegiatan pendaftaran penduduk merupakan suatu bentuk pelayanan administasi dengan proses pencatatan biodata penduduk berupa penerbitan salah satunya adalah Kartu Tanda Penduduk (KTP).

KTP adalah identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh Kementerian Dalam Negeri yang berlaku di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Kartu ini wajib dimiliki bagi Warga Negara Indonesia (WNI) dan Warga Negara Asing (WNA). Landasan hukum pemberlakuan KTP adalah Undang Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Kasus et al., 2021). Namun pada kenyatannya dalam pelaksanaan pelayanan publik yang dilakukan oleh dinas terkait masih saja dihadapkan dengan beberapa kendala permasalahan pelayanan publik.

Sebagaimana dilansir dalam laman website resmi Antara Jabar News, **Yudi Nugraha** selaku Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Kependudukan Disdukcapil Kabupaten Cianjur mengatakan daftar jumlah remaja yang berusia 16-17 tahun berdasarkan data dari pusat yang belum memiliki KTP sekitar 58.418 orang. "Jumlah tersebut terhitung dari Juli 2023 sampai dengan Februari 2024 remaja dengan rentang usia 16 hingga 17 tahun, belum melakukan perekaman untuk permohonan pembuatan KTP. Kami mengencarkan sosialisasi mulai dari tingkat kecamatan, desa hingga pelosok," katanya (Jabar Antaranews, 2023).

Dalam hal ini Disdukcapil selaku perangkat daerah yang membidangi urusan Administrasi Kependudukan. Dalam melaksanakan pelayanan publik sudah seharusnya pihak Disdukcapil memiliki kualitas pengetahuan, kemampuan, keandalan, keahlian, sikap dan perilaku yang baik, untuk menjamin pelayanan yang optimal dengan didasari oleh Asas-Asas Umum Pemerintah Yang Baik sebagai bagian dari Pemerintahan. Karena adanya sumber daya manusia yang berkualitas maka pelayanan publik akan menjadi lebih baik dan mendapatkan kepercayaan dari masyarakat.

Asas – Asas Umum Pemerintahan Yang Baik merupakan prinsip yang digunakan sebagai acuan penggunaan wewenang bagi pejabat pemerintahan dalam menjalankan tugasnya. Yang secara prinsipil identik dengan nilai – nilai dasar *Good Governance*, yang mencakup transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi publik. Asas Pemerintahan yang Baik juga diakui sebagai norma yang terbuka, artinya undang – undang mengakui kekuatan mengikat walaupun tidak tertulis.

Dengan adanya permasalahan diatas, penulis tertarik dengan mengambil tema dalam penelitian ini adalah “Administrasi Kependudukan Sebagai Salah Satu Pelayanan Pemerintah Daerah Di Kaji Menurut Asas – Asas Umum Pemerintahan Yang Baik (Studi Pembuatan Ktp Di Kabupaten Cianjur)”

Berdasarkan uraian pada latar belakang penelitian, maka penulis merumuskan identifikasi masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Peran Penting Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan?
2. Bagaimana Tugas dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Cianjur?

B. METODE

Pendekatan yang digunakan pada penelitian ini adalah pendekatan Yuridis Sosiologis. Dalam bukunya (Soekanto, 2005) Pendekatan Yuridis Sosiologis adalah menekankan penelitian yang bertujuan memperoleh pengetahuan hukum secara empiris dengan jalan terjun langsung ke objeknya. Adapun menurut (Amiruddin, 2012) Penelitian Yuridis Sosiologis adalah penelitian hukum menggunakan data sekunder sebagai data awalnya, yang kemudian dilanjutkan dengan data primer dilapangan atau terhadap masyarakat, meneliti efektivitas suatu Peraturan Menteri dan penelitian yang ingin mencari hubungan (korelasi) antara berbagai gejala atau variabel, sebagai alat pengumpulan datanya terdiri dari studi dokumen atau bahan pustaka dan wawancara (kuisioner).

Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kuantitatif. Menurut (Sugiono, 2018), berpendapat bahwa pendekatan kuantitatif merupakan penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme untuk meneliti populasi atau sampel tertentu dan pengambilan sampel secara random dengan pengumpulan data menggunakan instrumen, analisis data bersifat statistik.

C. HASIL ATAU PEMBAHASAN

1. Peran Penting Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan.

Pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan sekelompok orang atau instansi, dalam proses pemberian bantuan atau usaha untuk memenuhi kepentingan atau keperluan masyarakat sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Pelayanan publik juga merupakan pelayanan dasar dalam penyelenggaraan negara. Pelayanan publik merupakan salah satu indikator penting untuk mengevaluasi kinerja pemerintah, baik di pusat maupun daerah. Pengelolaan pemerintahan dikatakan baik apabila pelayanan publik yang diberikan berorientasi pada kemaslahatan masyarakat dan bermakna bagi kepuasan masyarakat. Indeks kepuasan masyarakat merupakan ukuran keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan. Terdapat korelasi dan saling ketergantungan antara penyelenggaraan pemerintahan dengan pelayanan yang diberikan.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dalam Pasal 1 ayat (1) menyebutkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik. Undang – Undang tersebut juga memberikan penegasan bahwa pemerintah berkewajiban memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan, sesuai dengan kebutuhan masyarakat yaitu pelayanan yang baik, mudah, murah, cepat dan terukur (Heriyanto, n.d.).

Administrasi kependudukan memiliki peran penting dalam berbagai aspek kehidupan di masyarakat. Hal ini termasuk dalam mewujudkan pelayanan publik yang efektif, memberikan keabsahan identitas dan kepastian hukum melalui dokumen, serta menyediakan data dan informasi kependudukan secara lengkap, cepat dan mudah.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil selaku lembaga pemerintah yang bertanggung jawab atas administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Memiliki tugas utama yang meliputi pendaftaran penduduk, penerbitan dokumen kependudukan, serta pengelolaan informasi kependudukan.

Pembuatan e-KTP merupakan salah satu bentuk pelayanan dasar pemerintah kepada masyarakat. e-KTP merupakan unsur penting dalam pengelolaan administrasi kependudukan. Alasannya karena e-KTP menyangkut pada masalah legitimasi seseorang dalam eksistensinya sebagai penduduk dalam suatu wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI), dan sesuai dengan Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 pasal 63 ayat (1) yang menyatakan bahwa penduduk WNI dan orang asing yang memiliki izin tinggal tetap dan sudah berusia 17 (tujuh belas) tahun atau telah kawin atau pernah kawin wajib memiliki KTP.

Dalam wawancara bersama dengan Bapak **Yudi Nugraha** selaku Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Kependudukan Disdukcapil Kabupaten Cianjur mengatakan bahwa mengingat pentingnya pembuatan KTP bagi masyarakat yaitu untuk memberikan identitas kepada penduduk dan menandakan sebagai penduduk yang legal, serta sebagai salah satu syarat utama untuk segala pendaftaran administrasi lainnya. Apabila suatu masyarakat yang telah dinyatakan sah sebagai warga negara dengan dimilikinya Kartu Tanda Penduduk (KTP) maka secara tidak langsung warga tersebut memiliki peranan untuk menjalankan hak dan kewajibannya sebagai warga negara.

Soekanto (Soekanto S. , 2012) menjelaskan bahwa “peranan (role) merupakan aspek dinamis kedudukan (status). Apabila seseorang melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya, maka ia menjalankan sesuatu peranan. Lebih lanjut, Levinson (dalam Soekanto) menjelaskan peranan mencakup 3 (tiga) hal, yaitu:

- a. Peranan meliputi norma – norma yang dihubungkan dengan posisi atau tempat seseorang dalam masyarakat. Peranan dalam arti ini merupakan rangkaian peraturan- peraturan yang membimbing seseorang dalam kehidupan bermasyarakat.

- b. Peranan merupakan suatu konsep tentang apa yang dapat dilakukan oleh individu dalam masyarakat sebagai organisasi.
- c. Peranan juga dapat dikatakan sebagai perilaku individu yang penting bagi struktur sosial masyarakat.

Dalam hasil wawancara menunjukkan bahwa dinas kependudukan dan pencatatan sipil mempunyai peranan penting, yaitu membantu masyarakat khususnya tinggal di kota Cianjur baik itu WNI, WNA, dan warga kota Cianjur maupun bukan warga kota Cianjur untuk mendapatkan fasilitas pelayanan publik berupa administrasi kependudukan.

2. Tugas Dan Fungsi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil.

Masyarakat sebagai penerima pelayanan sangat menginginkan pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparan serta dapat dijangkau oleh semua kalangan. Oleh karena itu, setiap instansi pemerintah sudah seharusnya mampu memberikan pelayanan dengan kualitas yang baik atau prima, khususnya pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cianjur yang menangani urusan pemerintahan di bidang pengelolaan kependudukan wilayah Cianjur.

Salah satu permasalahan terkait pengelolaan kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cianjur adalah mengenai penyelenggaraan pelayanan e-KTP karena ini merupakan kunci utama seseorang untuk mendapatkan pelayanan publik serta untuk pembangunan nasional pada umumnya dan pembangunan Kabupaten Cianjur pada khususnya.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cianjur memiliki moto pelayanan berupa “Persyaratan Lengkap, Pelayanan Cepat” dengan visi “Cianjur, Mandiri, Maju, Religius, Berakhlak Mulia” dan misi “Pemantapan reformasi dan transformasi birokrasi pemerintahan untuk menjamin terciptanya sistem pelayanan publik yang semakin baik, profesional, efektif dan efisien, serta adaptif menuju era governance 3.0.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Cianjur memiliki Tujuan yang merupakan penunjang pada visi dan misi yang telah ditetapkan:

1. Melaksanakan pelayanan pengelolaan kependudukan yang memberikan kepuasan kepada masyarakat secara cepat, akurat dan terjangkau.
2. Tercapainya penatalaksanaan kependudukan yang tertib dalam pengelolaan data kependudukan.
3. Mewujudkan partisipasi masyarakat dalam sosialisasi pengelolaan kependudukan, dengan demikian masyarakat semakin memahami pentingnya pengelolaan kependudukan.
4. Terwujudnya sarana dan prasarana untuk melaksanakan kegiatan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai tugas menyelenggarakan kewenangan Pemerintah dalam bidang Kependudukan dan Pencatatan sipil. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil juga mempunyai fungsi:

- a. Melaksanakan kegiatan pemerintahan di bidang pengelolaan kependudukan dan pencatatan sipil termasuk aspek yang bertujuan untuk memudahkan pelayanan pengelolaan kependudukan dan pengolahan informasi.
- b. Menyenggarakan rumusan kebijakan teknis di bidang pengelolaan kependudukan dan pencatatan sipil
- c. Penyusunan program dan anggaran, pengelolaan keuangan, perlengkapan, pekerjaan administrasi, rumah tangga dan kekayaan negara, serta kegiatan aparatur sipil negara
- d. Penyusunan rencana program, pemantauan, evaluasi, dan pelaporan.
- e. Mengelola data statistik Kependudukan dan Catatan Sipil.
- f. Mengkoordinasikan pengelolaan administrasi kegiatan dan program pengelolaan kependudukan dan Catatan Sipil.
- g. Pendataan dan mempublikasikan data tentang Kependudukan dan Catatan Sipil.
- h. Menyenggarakan informasi, meningkatkan kesadaran dan memberikan pelayanan publik di bidang kependudukan dan Catatan Sipil.

- i. Pembinaan dan pengendalian teknis di bidang Kependudukan dan Catatan Sipil.

Prinsip-prinsip dasar yang harus diterapkan oleh organisasi pelayanan publik didalam Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah:

- a) Kesederhanaan prosedur pelayanan publik yang tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan oleh masyarakat
- b) Kejelasan mengenai persyaratanpersyaratan administratif prosedur permohonan pelayanan, serta kejelasan unit kerja yang berwenang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian persoalan dalam proses pelaksanaan pelayanan, rincian biaya yang akurat serta tata cara pembayarannya.
- c) Kepastian hukum dan keamanan, proses serta produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan mampu menjanjikan kepastian hukum yang akurat.
- d) Akurasi, hasil dari produk pelayanan publik dapat diterima masyarakat dengan benar, tepat, dan sah.
- e) Tanggung jawab, pimpinan sebagai penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan publik serta mampu menyelesaikan keluhan atau persoalan dalam melaksanakan kegiatan pelayanan publik.
- f) Kelengkapan sarana dan prasarana serta alat-alat pendukung lainnya yang menunjang berjalannya kegiatan pelayanan publik, termasuk sarana dan prasarana komputerisasi dan informatika.
- g) Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan yang harus diterapkan oleh seluruh pegawai-pegawai dalam memberikan pelayanan publik yang baik kepada masyarakat.
- h) Kenyamanan dan ketertiban dalam lingkungan Dinas sebagai wujud keutamaan demi kenyamanan masyarakat (Masyarakat & Subarno, n.d.).

E-KTP merupakan sebuah identitas resmi yang sangat penting, karena yang bersangkutan dapat terdata dan diakui sebagai warga negara apabila terdaftar secara administratif. Selain itu, pemerintah pusat juga berupaya untuk memastikan setiap

warga negara wajib memiliki e-KTP. Semua itu dilatarbelakangi agar tercapainya tertib penatalaksanaan kependudukan dan kelangsungan penyediaan data kependudukan dalam skala nasional, dan hal ini menjadi harapan seluruh masyarakat yang di Kabupaten Cianjur. Hanya saja hal tersebut tidak berbanding lurus dengan kinerja Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Cianjur sebagai lembaga teknis pengolahan data kependudukan masyarakat.

Tabel 1: Jumlah Penduduk Wajib Melakukan Perekaman, Yang Sudah Melakukan Dan Belum Melakukan Perekaman.

KDKEC	NAMA KECAMATAN	WKTP	WKTP REKAM	WKTP BELUM REKAM
320301	CIANJUR	125444	123926	1518
320302	WARUNGKONDANG	54456	53768	688
320303	CIBEBER	93931	92825	1106
320304	CILAKU	81663	80637	1026
320305	CIRANJANG	61800	60997	803
320306	BOJONGPICUNG	59956	59256	700
320307	KARANGTENGAH	114226	112889	1337
320308	MANDE	55568	54873	695
320309	SUKALUYU	62078	61251	827
320310	PACET	75846	74894	952
320311	CUGENANG	80515	79476	1039
320312	CIKALONGKULON	74569	73609	960
320313	SUKARESMI	62604	61785	819
320314	SUKANAGRA	40259	39775	484
320315	CAMPAKA	49455	48890	565
320316	TAKOKAK	38037	37629	408
320317	KADUPANDAK	37567	37153	414
320318	PAGELARAN	54836	54261	575
320319	TANGGEUNG	36209	35840	369
320320	CIBINONG	44673	44187	486
320321	SINDANGBARANG	41271	40872	399
320322	AGRABINTA	28457	28185	272
320323	CIDAUN	45436	44919	517

320324	NARINGGUL	32576	32165	411
320325	CAMPAKA MULYA	17573	17409	164
320326	CIKADU	26112	25828	284
320327	GEKBRONG	41113	40563	550
320328	CIPANAS	78687	77701	986
320329	CIJATI	24545	24246	299
320330	LELES	22712	22505	207
320331	HAURWANGI	44469	43876	593
320332	PASIRKUDA	25024	24736	288
TOTAL		1731667	1710926	20741

Sumber : (Olah Data Sekunder Data Agrerat Kependudukan Kabupaten Cianjur Semester I, 2022)

Sekitar 20.741 (dua puluh ribu tujuh ratus empat puluh satu) orang belum mendaftarkan KTP, ini bukan angka yang sedikit. Berkaitan dengan hal tersebut, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Cianjur perlu adanya peningkatan dan kesesuaian agar kedepannya kualitas pelayanan publik lebih terukur dan masyarakat dapat merasakan manfaatnya. Dan untuk menilai kualitas pelayanan e-KTP pada Disdukcapil Kabupaten Cianjur perlu dibangun kesepahaman antara pimpinan dan bawahan serta masyarakat sebagai pemberi dan penerima pelayanan dengan mempertimbangkan prinsip pelayanan itu sendiri, baik Standar Operasional Prosuduralnya, kejelasan estimasi waktu dan tentu saja kualitas pegawai.

Berdasarkan analisis statistik deskriptif yang didapat dari hasil tanggapan responden mengenai sudah optimal atau belumnya kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kabupaten Cianjur berada pada kategori belum optimal. Hal ini dapat dilihat dari table berikut:

Tabel 2: Karakteristik Responden Pemilik KTP Berdasarkan Usia, 2023

Usia (Tahun)	Jumlah Responden	Persentase (%)
17 – 25	23	74,2
26 – 30	8	25,8
Total	31	100

Sumber : (Olah data primer Kuisisioner, 2023)

Berdasarkan tabel 2 diatas dapat diketahui responden pada rentang usia 17 – 25 tahun ialah sebanyak 74,2% (tujuh puluh empat koma dua persen) atau sekitar 23 orang dari keseluruhan responden. Sedangkan untuk rentang usia 26 – 30 lebih sedikit yaitu sebanyak 25,8% (dua puluh lima koma delapan persen) atau sekitar 8 orang dari keseluruhan responden.

Tabel 3: Jawaban Responden Mengenai Sudah atau Belum Optimalnya Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cianjur, 2023

Jawaban Responden	Jumlah Responden	Persentase (%)
Sudah Optimal	10	32,3
Belum Optimal	21	67,7
Total	31	100

Sumber : (Olah Data Primer Kuisisioner, 2023)

Berdasarkan data diatas dapat diketahui dari rata - rata jawaban responden yaitu yang menyatakan sudah optimal sebanyak 10 (Sepuluh) responden dengan persentase 32,3% (Tiga Puluh Dua Koma Tiga Persen), dan yang menyatakan belum optimal sebanyak 21 (Dua Puluh Satu) responden dengan persentase 67,7% (Enam Puluh Tujuh Koma Tujuh Persen)

Hal ini menjelaskan bahwa pelayanan yang dilakukan oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Cianjur belum berkerja secara optimal. Tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan didominasi pada tanggapan belum optimal yaitu sebanyak 21 (Dua Puluh Satu) orang atau 67,7% (Enam Puluh Tujuh Koma Tujuh Persen). Hal ini terjadi karena beberapa hal seperti kurangnya sarana dan prasarana dalam pendukung pelayanan, seperti masih kurangnya fasilitas bagi masyarakat maupun pihak disduk sendiri, sehingga menghambat proses pencetakan KTP.

Selain itu juga, hal yang menjadi dasar penyebab rendahnya indeks kepuasan masyarakat, yaitu berkaitan dengan indikator prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, dan estimasi waktu pelayanan yang kurang berjalan dengan baik dan optimal. Prosedur pelayanan yang menyulitkan masyarakat, persyaratan pelayanan

yang rumit serta kurangnya kecepatan pegawai dalam menyelesaikan pelayanan. Berdasarkan data primer yang didapat kepuasan masyarakat tidak hanya bertitik tolak pada cepatnya pelayanan dan mudahnya pelayanan, tetapi aspek dari pegawai dalam memberikan pelayanan juga harus diperhatikan.

Berdasarkan Undang – Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan, terdapat beberapa Asas – Asas Umum Pemerintahan yang baik, yang meliputi asas: a) Kepastian Hukum; b) Kemanfaatan; c) Ketidakberpihakan; d) Kecermatan; e) Tidak Menyalahgunakan Kewenangan; f) Keterbukaan; g) Kepentingan Umum; h) Pelayanan yang Baik.

Jika dilihat dari keseluruhan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cianjur belum memenuhi Asas – Asas Umum Pemerintahan yang Baik. Tetapi dalam upayanya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cianjur dalam memperbaiki dan mengoptimalisasikan pelayanan administrasi terutama dalam pembuatan KTP agar masyarakat sadar akan pentingnya mempunyai KTP, pihak Disdukcapil Kabupaten Cianjur melakukan beberapa upaya:

1. Mengadakan sosialisasi pembuatan KTP ke masyarakat secara langsung
2. Adanya program pembuatan KTP secara online (simplaku)
3. Pembuatan KTP secara langsung ke sekolah SMA sederajat sebagai hadiah bagi siswa yang sudah berusia 17 tahun
4. Program pelayanan Semedi (Sehari Mesti Jadi)

D. PENUTUP

1. Kesimpulan

Pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan sekelompok orang atau instansi, dalam proses pemberian bantuan atau usaha untuk memenuhi kepentingan atau keperluan masyarakat sesuai peraturan perundang – undangan yang berlaku dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik bertujuan untuk meningkatkan pelayanan publik agar lebih transparan, akuntabel, efektif, efisien dan berkeadilan. Salah satu poin penting dalam undang – undang ini adalah pengaturan mengenai Sistem Administrasi

Kependudukan, yang meliputi pencatatan sipil, pengendalian kependudukan, dan pelayanan kependudukan. Hal ini juga menekankan pentingnya perlindungan data dan hak asasi manusia dalam melaksanakan administrasi kependudukan, sehingga dapat memberikan keabsahan identitas dan kepastian hukum melalui dokumen, serta menyediakan data dan informasi kependudukan secara lengkap, cepat, dan mudah. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memiliki peran penting, yaitu membantu masyarakat untuk mendapatkan fasilitas pelayanan publik berupa administrasi kependudukan

Setiap instansi pemerintah sudah seharusnya mampu memberikan pelayanan dengan kualitas yang baik, khususnya pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cianjur yang menangani urusan pemerintahan di bidang pengelolaan dan pencatatan kependudukan di wilayah Cianjur. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cianjur selaku lembaga yang bertanggung jawab atas administrasi kependudukan dan pencatatan sipil di Kabupaten Cianjur memiliki moto pelayanan berupa "Persyaratan Lengkap, Pelayanan Cepat" dengan visi "Cianjur, Mandiri, Maju, Religius, Berakhlak Mulia" dan misi "Pemantapan reformasi dan transformasi birokrasi pemerintahan untuk menjamin terciptanya sistem pelayanan publik yang semakin baik, professional, efektif dan efisien, serta adaptif menuju era governance 3.0." Yang akan terwujud dengan adanya prinsip – prinsip yang diterapkan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yaitu kesederhanaan, kejelasan, akurasi, tanggung jawab, adanya kelengkapan sarana dan prasarana serta kedisiplinan dan keramahan yang dilakukan agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik yang lebih terukur dan masyarakat dapat merasakan manfaatnya. Berdasarkan tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan di Kabupaten Cianjur didominasi dengan tanggapan belum optimalnya pelayanan yaitu sebanyak 67,7% (Enam Puluh Tujuh Koma Tujuh Persen). Hal ini terjadi karena beberapa hal seperti kurangnya sarana dan prasarana pendukung dalam pelayanan, indikator prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, dan estimasi waktu pelayanan yang kurang berjalan dengan baik dan optimal. Tetapi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cianjur juga dalam upayanya untuk memperbaiki dan mengoptimalkan pelayanan

administrasi terutama dalam pembuatan KTP agar masyarakat sadar akan pentingnya mempunyai KTP, mengusung beberapa program yang diharapkan dapat memudahkan masyarakat dalam pelayanan administrasi.

2. Saran

- 1) Untuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cianjur: Dalam pelaksanaan pelayanan publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cianjur sudah seharusnya meningkatkan Standar Operasional Proseduralnya, kejelasan tenggat waktu dan tentu saja kualitas pegawai.
- 2) Untuk masyarakat: lebih meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya administrasi kependudukan yang merupakan syarat utama untuk segala pendaftaran administrasi, yang memberikan keabsahan identitas dan kepastian hukum sebagai warga negara yang legal. Serta berpartisipasi dalam program-program yang telah difasilitasi oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil agar mempermudah dalam proses administrasi kependudukan.

E. UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, kami dapat menyelesaikan karya tulis ilmiah ini. Penulisan karya tulis ilmiah ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk memenuhi tugas Hukum Administrasi Negara. Kami menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, cukup sulit bagi kami untuk menyelesaikan karya tulis ilmiah ini. Oleh sebab itu saya mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. H. Dedi Mulyadi, S.H., M.H. selaku Dosen Pembimbing kami yang telah memberikan arahan, bimbingan kepada penulis dan bersedia membantu penulis dalam menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini.
2. Bapak Dr. Rendi Aridhayandi, S.H., M.H. selaku Dosen Pengampu mata kuliah Hukum Administrasi Negara yang telah memberikan bimbingan untuk penulisan Karya Tulis Ilmiah ini.

3. Bapak Dr. Aji Mulyana, S.H., M.H selaku LPPH yang telah memberikan bimbingan untuk penulisan Karya Tulis Ilmiah ini.
4. Bapak Yudi Nugraha selaku Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Kependudukan Disdukcapil Kabupaten Cianjur selaku Respondem dan Informan Disdukcapil Kabupaten Cianjur yang telah memberikan arahan dan informasi mengenai tugas, fungsi dan peran Disdukcapil dalam menyediakan pelayanan publik berupa administrasi kependudukan.
5. Para responden yang telah membantu dan memudahkan penulis dalam menyusun karya ilmiah ini.

F. DAFTAR PUSTAKA.

JURNAL

- Heriyanto, M. (n.d.). Pada Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (Ktp-EI). Kasus, S., Sipil, C., & Lhokseumawe, K. (2021). Pelayanan Publik Dalam Pembuatan E-Ktp. 01, 1–8.
- Masyarakat, K., & Subarno, A. (n.d.). View metadata, citation and similar papers at core.ac.uk. 1–9.

BUKU

- Amiruddin. (2012). Pengantar Metode Penelitian Hukum. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Soekanto, S. (2005). Pengantar Penelitian Hukum. Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia Press.
- Soekanto, S. (2012). Sosiologi Suatu Pengantar. Indonesia: Rajawali Pres.
- Sugiono. (2018). Metode Penelitian Kuantitatif. Bandung: Alfabeta.

ARTIKEL

- Jabar Antaranews. (2023). Disdukcapil Cianjur Catat Puluhan Ribu Remaja Belum Miliki KTP:
<https://jabar.antaranews.com/berita/474420/disdukcapil-cianjur-catat-puluhan-ribu-remaja-belum-miliki-ktp?page=all>

PERUNDANG - UNDANGAN

- Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 ayat 1 Tentang Pelayanan Publik

Undang Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang Undang
Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan
Undang - Undang Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Administrasi pemerintahan.