

**PELAYANAN PUBLIK SEBAGAI INSTRUMEN PERWUJUDAN GOOD GOVERNANCE
MELALUI PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN****Refania Varetta Sugiarto¹, Dede Ika Murofikoh², Mochamad Sandi³***^{1,2,3}Fakultas Hukum, Universitas Pamulang**Email: varettarefania@gmail.com*

INFO ARTIKEL

Riwayat Artikel:*Received :25-07-2024**Revised : 04-08-2024**Accepted :14-08-2024***Kata Kunci:** *Public Services,
Population Administration,
Principles of Good
Government***DOI:10.62335****ABSTRAK**

Higher Education Dharma. When the function of both instructors and students is integral to the nature of the activity. It is believed that via participating in PKM (Community Service activities), professors, students, and members of the community will work together in harmony to raise awareness of the community's unique needs. The goal of the government, as well as regional, sub-district, and village administrations, is to ensure that all citizens are treated fairly when applying for and receiving population documentation via the implementation of the Population Administration Services system. Observation, interviews, and documentation are the main tools for gathering information in this qualitative descriptive research method. Population administration services grounded on good governance principles are essential to enhancing the quality of public services. This is driven by the need for public service providers in population administration services that exhibit excellent governance, as well as the societal aspirations for quality public services during this decentralization age.

PENDAHULUAN

Banyak perbaikan yang terjadi sebagai hasil dari perubahan yang terjadi baru-baru ini dalam pelaksanaan pemerintahan. Reformasi pemerintahan, peningkatan layanan, dan pemberdayaan masyarakat, semuanya tercermin dalam perubahan dan kemajuan ini. Tata kelola pemerintahan yang baik mencakup pelaksanaan tugas-tugas pemerintahan yang tepat, seperti penyediaan layanan publik, dan pengembangannya

yang berkelanjutan. Salah satu tujuan pembentukan Republik Indonesia adalah untuk memajukan pendidikan dan kesejahteraan nasional, sesuai dengan Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Sebagai hasil dari misi ini, negara harus memastikan bahwa semua warga negara memiliki akses terhadap barang, jasa, dan bantuan administratif publik yang penting dengan membangun sistem pemerintahan yang mendorong pengembangan layanan publik yang berkualitas tinggi.

Layanan publik sangat penting untuk kesejahteraan setiap komunitas, dan warga negara memiliki ekspektasi yang tinggi terhadap bagaimana layanan tersebut akan dilaksanakan. Kekuasaan instansi pemerintah didefinisikan berdasarkan Undang-Undang Pelayanan Publik (No. 21 tahun 2009). Istilah "layanan publik" mengacu pada setiap upaya, atau serangkaian upaya, yang dilakukan oleh entitas yang ditetapkan oleh undang-undang untuk memenuhi persyaratan semua warga negara dan penduduk terkait dengan komoditas, layanan, dan fungsi administrasi. Menemukan cara untuk menyediakan layanan publik yang benar-benar digunakan orang adalah tanggung jawab pemerintah federal dan negara bagian. Baik layanan komunal maupun administrasi merupakan contoh layanan publik yang ditetapkan oleh pemerintah. Bersama-sama, mereka membentuk pemerintahan yang efektif, atau pemerintahan yang baik. Sesuai dengan Peraturan Pelayanan Publik No. 96 tahun 2012. Salah satu komponen krusial yang harus diperjelas agar tidak terjadi kesalahpahaman saat menggunakan konsep Pelayanan Publik adalah ruang lingkupnya. Hal ini terutama berlaku untuk organisasi hukum lain yang menjalankan fungsi negara dan menyediakan layanan publik. Untuk mengatur dan mengarahkan operasi organisasi pelayanan menuju tujuan memberikan pelayanan negara kepada semua orang, misi negara sangat penting, sesuai dengan isi undang-undang tata usaha negara.

Meskipun konsepsi masyarakat tentang apa yang dimaksud dengan tata kelola yang baik berbeda, mayoritas masyarakat Indonesia berpandangan bahwa tata kelola yang efektif disertai dengan pelayanan publik yang berkualitas tinggi. Untuk menemukan kepuasan dan mencapai kesuksesan dalam pelayanan publik, seseorang harus peka secara interpersonal dan membantu orang lain dengan cara tertentu. Sejumlah langkah diperkenalkan setelah berlakunya undang-undang pelayanan publik dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Sebagai strategi pertumbuhan daerah, kebijakan tersebut bertujuan untuk meningkatkan pelayanan publik lingkungan.

Salah satu faktor krusial yang harus diatasi untuk mencegah kecurangan dalam penggunaannya adalah luasnya pelayanan publik. Pemerintah dan pemerintah daerah secara aktif berpartisipasi dalam administrasi kependudukan sebagai pelayanan publik, dengan harapan dapat memenuhi hak perlindungan dengan cara yang sesuai dengan urutan dokumen kependudukan dan bebas dari diskriminasi. Bersamaan dengan itu, kebutuhan masyarakat kita yang selalu berubah akan catatan populasi terus meningkat. Catatan-catatan ini mencakup berbagai peristiwa dan kejadian sepanjang hidup seseorang, dimulai dengan permintaan akta kelahiran pada saat lahir dan berlanjut melalui permintaan kartu identitas setelah mencapai usia tujuh belas tahun, akta

kematian setelah pernyataan kematian, kematian, dan dokumen lain yang tak terhitung jumlahnya sepanjang keberadaan seseorang.

Era desentralisasi akan melihat peningkatan ekspektasi publik terhadap layanan publik berkualitas tinggi. Kapasitas pemerintah untuk menangani isu-isu yang ada dan memberikan pelayanan administrasi yang memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan kapasitasnya merupakan indikator utama legitimasinya. Ketidakpuasan terhadap kinerja pemerintah sebagai penyelenggara urusan publik yang terpercaya memunculkan gagasan tata kelola yang baik (Good Governance). Harapan masyarakat akan pelayanan yang cepat, nyaman, murah, dan prima terus meningkat sejak masa reformasi, dan kewajiban serta peran pemerintah hanya tumbuh sebagai tanggapan. Dengan demikian, Tata Kelola yang baik diantisipasi untuk memfasilitasi integrasi peran pemerintah, sektor pemerintah, dan masyarakat, yang mengarah pada pelaksanaan yang lebih efektif, efisien, dan akuntabel.

Tujuan menyeluruh penulis dalam melakukan penelitian ini adalah untuk lebih memahami bagaimana layanan administrasi kependudukan dapat digunakan oleh masyarakat untuk mewujudkan tata kelola yang baik.

METODE PENELITIAN

Pendekatan yuridis, baik normatif maupun empiris, dengan fokus pada data sekunder yang diperoleh dari tinjauan prinsip-prinsip hukum positif yang ditemukan dalam basis data perpustakaan dan hukum komparatif, serta fitur dan komponen yang relevan yang ditemukan melalui penelitian lapangan. Fokus studi pada penelitian sastra adalah strategi hukum normatif; akibatnya, materi sekunder akan diselidiki dan ditinjau secara ekstensif, karena kesulitan yang diselidiki berpusat pada interaksi dan penerapan aturan secara sosial. Lokasi penelitian antara lain: Perpustakaan Unpam Viktor, Perpustakaan Program Pascasarjana Unam, dan Perpustakaan PSDKU Unpam Serang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Departemen Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) bertanggung jawab atas administrasi kependudukan. Sebagai pegawai negeri, aparatur negara memiliki tanggung jawab untuk memenuhi kebutuhan dasar manusia akan pelayanan kepada masyarakat dan memastikan bahwa pelayanan administrasi kependudukan yang diberikannya berkualitas tinggi secara konsisten. Mengingat pentingnya statistik kependudukan dalam membentuk kebijakan, rencana, dan evaluasi pembangunan sektor publik dan swasta, layanan administrasi kependudukan yang berkualitas akan berdampak pada data yang dirilis. Layanan administrasi kependudukan pemerintah sangat penting untuk pencapaian tujuan pembangunan.

Kelompok pelayanan publik didefinisikan sebagai pelayanan administrasi yang menghasilkan dokumen-dokumen resmi yang disyaratkan oleh masyarakat, seperti sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan suatu barang, status kewarganegaraan, dan lain sebagainya, sesuai dengan keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara (63 / KEP / M. PAN / 7 / 2003). Barang-barang berikut

ini diperlukan untuk melengkapi prosesnya: Kartu Tanda Penduduk (KTP), akta nikah, akta kelahiran, akta kematian, SIM, paspor, izin mendirikan bangunan, nomor registrasi kendaraan bermotor (STNK), SIM, izin tinggal, paspor, dan lain sebagainya. Akibatnya, pelayanan administrasi harus dijalankan dengan kemampuan terbaik kita, karena sejauh mana kepuasan masyarakat ditentukan oleh sejauh mana pelayanan pemerintah memenuhi persyaratan dan harapan masyarakat.

Memastikan kesejahteraan penduduknya adalah tugas dan kewajiban pemerintah. Karena itu, pemerintah tidak perlu menunggu hal-hal terjadi sebelum mengambil tindakan. Semakin jelas terlihat bahwa pemerintah terlibat dalam berbagai kegiatan kemasyarakatan. Pelayanan administrasi publik merupakan salah satu bidang yang selama ini diintervensi oleh pemerintah; alhasil, pemerintah menawarkan program-program tersebut dengan harapan masyarakat puas dengan hasilnya. Berikut ini adalah contoh pelayanan publik yang dituangkan dalam Pasal 3 Undang-Undang No. 25 tentang Pelayanan Publik:

- a. Pembentukan peran, tugas, dan struktur otoritas yang dipahami bersama untuk penyampaian layanan publik dalam konteks yang ditentukan.
- b. Pembentukan sistem yang terhormat untuk penyediaan layanan publik sesuai dengan prinsip-prinsip tanggung jawab perusahaan dan tata kelola yang baik secara keseluruhan.
- c. Menyelesaikan pelayanan publik sesuai dengan hukum yang berlaku.
- d. Menjaga publik dan memberikan kepastian hukum kepada mereka melalui penyampaian layanan publik.

Faktor Penghambat Pelayanan Administrasi dalam Mewujudkan *Good Governance*

Ada sejumlah masalah dengan pelayanan administrasi kependudukan yang belum diselesaikan oleh pelayanan administrasi, antara lain kurangnya aparatur pemerintah yang memadai untuk mendukung kinerja pemerintah dalam mengejar pengabdian masyarakat yang maksimal dan kurangnya sumber daya untuk mengelola aparatur yang diperlukan. Salah satu aspek yang mempengaruhi pelaksanaan pelayanan adalah ketersediaan sumber daya kepegawaian. Dalam konteks birokrasi, hal ini dianggap sebagai ukuran sejauh mana seseorang memiliki keterampilan, pengetahuan, pendidikan, dan pengalaman yang diperlukan untuk melaksanakan tugas-tugas yang melibatkan sistem proses, teknis, dan prosedural.

Karyawan perusahaan adalah asetnya yang paling berharga dan komponen kunci dalam setiap upaya, mulai dari melayani publik hingga menerapkan kebijakan dan inisiatif baru. Sangat sulit untuk memberikan layanan maksimal tanpa bantuan yang memadai dari sumber daya penting ini.

Pekerja di bidang ini tidak hanya harus memiliki keterampilan dan pengalaman yang diperlukan di bidangnya masing-masing, tetapi juga sikap dan pengetahuan yang sesuai untuk memastikan bahwa mereka yang menerima jasanya dari mereka puas dengan layanan administrasi kependudukan yang telah mereka terima.

Tingkat pengetahuan masyarakat merupakan salah satu komponen yang mempengaruhi bagaimana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menjalankan tanggung jawab pelayanan publiknya. Terkait Dinas Kependudukan dan Pencatatan

Sipil, kesadaran masyarakat adalah tentang kesiapan berbisnis seperti biasa; toh, baik masyarakat maupun aparat pemerintah saling membutuhkan dukungan untuk mencapai tujuannya masing-masing.

Ketika inisiatif pelayanan publik didukung oleh sarana dan prasarana yang memadai, hasil dari upaya tersebut dapat dijamin. Tanpa mereka, tidak ada kerja keras yang dapat menghasilkan hasil yang diinginkan. Dengan kata lain, sarana adalah setiap mesin, perkakas, atau fasilitas yang digunakan dalam menjalankan pekerjaan atau dalam administrasi suatu proyek termasuk pelaksanaan pekerjaan.

Ketika terjadi kelangkaan sarana dan prasarana, maka penyediaan pelayanan publik menjadi perlu. Urusan Pelayanan belum menuai keuntungan dari pekerjaan penyedia sarana dan prasarana di bidang administrasi kependudukan. Usulan ruang tunggu tentang jumlah pengunjung, ketersediaan tempat duduk, toilet, dan tong sampah belum terpenuhi.

Kualitas layanan merupakan faktor yang menghambat kemajuan. Penting untuk ditekankan bahwa manajemen adalah upaya tim yang bermanfaat bagi masyarakat. Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, karyawan harus bekerja sama dan menyadari pelatihan kerja mereka sendiri. Jika tidak, kinerja akan tumpang tindih, yang menyebabkan ketidakstabilan manajemen. Meskipun informasi tentang layanan dan ketersediaannya ditampilkan secara mencolok di seluruh kantor, masih kurangnya keramahan dari pihak penyedia layanan terhadap masyarakat, yang menghalangi mereka untuk memberikan tingkat layanan yang layak bagi masyarakat.

Pemimpin berada di garis depan untuk mewujudkan perubahan, dan kepemimpinan memposisikan mereka sebagai pihak yang berkepentingan. Pemimpin diharapkan dan dipercayakan dengan tugas untuk memastikan perusahaan dikelola dengan baik dan berhasil. Untuk beradaptasi secara efektif dengan perubahan, para pemimpin harus mengadopsi gaya kepemimpinan yang sejalan dengan kebutuhan perubahan ini, yang mungkin berarti mengorbankan sebagian kenyamanan mereka, antara lain. Konteksnya, bersama dengan semangat dan dukungan pemimpin, yang dapat menginspirasi para pengikut untuk menjalankan amanat pemimpin sambil tetap mengingat masyarakat baik sebagai fokus maupun tujuan pembangunan daerah. Agar semua orang berada di halaman yang sama dan layanan berjalan tanpa hambatan, penting untuk membangun jaringan sebagai pembawa pesan pemimpin. Memaksimalkan pelayanan kepada masyarakat merupakan tujuan dari proses Pelayanan, dan aspek kepemimpinan sangat penting untuk mencapai tujuan tersebut. Dalam komponen kepemimpinan, sangat penting bagi seorang pemimpin untuk memiliki pemahaman tentang layanan dan kebutuhan serta keinginan anggota layanan. Jika ada komunikasi yang efektif, tujuannya adalah untuk memotivasi pekerja untuk melakukan pekerjaan mereka dengan baik, yang pada gilirannya menghasilkan layanan berkualitas tinggi.

Program sosialisasi dan penyuluhan tentang pentingnya kepengurusan kependudukan, tata cara pendaftaran, dan pentingnya Kepengurusan Kependudukan itu sendiri harus dapat disusun oleh pimpinan. Hal ini akan memastikan bahwa kedepannya tercipta tatanan administrasi yang sesuai dengan visi dan misi yang telah

ditetapkan. Salah satu dampak negatif dari tidak berinteraksi dengan masyarakat adalah semakin banyak individu yang tidak tahu bagaimana menjalankan Administrasi Kependudukan atau apa yang harus dilakukan untuk menghindari kesalahan yang sama berulang kali. Percaloan dalam administrasi kependudukan dipicu oleh kurangnya pengetahuan tentang teknik-teknik pembentukan administrasi ini.

KESIMPULAN

Amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang mengatur pelayanan publik dalam Pasal 3, memunculkan pelayanan administrasi publik sebagai sarana untuk menjalankan pemerintahan yang baik. Tujuan undang-undang pelayanan publik adalah untuk menetapkan batasan dan hubungan yang transparan mengenai peran, tugas, tanggung jawab, dan kewenangan semua pihak yang terlibat dalam penyediaan pelayanan publik. Pembentukan sistem yang terhormat untuk penyediaan layanan publik sesuai dengan prinsip-prinsip tanggung jawab perusahaan dan tata kelola yang baik secara keseluruhan. Memberikan pelayanan publik sesuai dengan undang-undang, termasuk aktualisasi pengamanan dan kemampuan untuk melakukannya secara legal. Pemerintah federal, provinsi, dan daerah masing-masing bertanggung jawab dan memiliki yurisdiksi atas hal-hal yang berkaitan dengan Administrasi Kependudukan berdasarkan Pasal 1 Ayat 6 pelaksanaan Undang-Undang No. 24 tahun 2013 yang mengatur tentang hal tersebut. Ayat 7 menetapkan bahwa perangkat Pemerintah Kabupaten atau Kota bertanggung jawab untuk menjalankan pelayanan di bidang Administrasi Kependudukan. Pejabat dan pegawai instansi pemerintah yang menjalankan tanggung jawab dan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan undang-undang dikenal sebagai "penyelenggara pelayanan publik", sesuai keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara (63 / KEP / M. PAN / 7 / 2003).

Faktor Penghambat Pelayanan Administrasi dalam mewujudkan *good governance*:

- a. Lambatnya pelayanan administrasi kependudukan seperti lambatnya pembuatan KTP, AKTA, KK dan lain sebagainya.
- b. Prosedur pelayanan administrasi kependudukan yang bertele-tele.

Masih adanya percaloan administrasi kependudukan sehingga berdampak kepada administrasi kependudukan yang melambat dan tidak tepat waktu.

UCAPAN TERIMAKASIH

Puji syukur kami panjatkan kehadiran Allah SubhanahuWata'ala atas segala limpahan nikmat dan karunia-Nya yang tak terhingga. Shalawat serta salam semoga tercurahkan kepada Nabi Muhammad Shallallahu 'alaihiWasallam

Alhamdulillah akhirnya kami dapat menyelesaikan penulisan Laporan Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM) yang berjudul "Jerat Pidana Bagi Pelaku Bullying Pada Siswa Sekolah Ditinjau Dari Kitab Undang-Undang Hukum Pidana". Menjadi jelas bagi saya bahwa menyelesaikan karya tulis ilmiah ini akan menjadi tantangan yang signifikan tanpa bantuan dan arahan orang lain. Inilah mengapa saya berterima kasih kepada

1. Prof. Dr. Oksidelfa Yanto, SH., MH., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Pamulang Serang.
2. Edy Mulyanto, SH., MH., selaku Wakil Dekan Fakultas Hukum Universitas Pamulang Serang .
3. Bima Guntara, SH., MH., selaku Kaprodi Fakultas Hukum Prodi S1 Hukum Serang.
4. Dr. Susanto, SH., MM., MH., selaku Ketua LPPM Universitas Pamulang.
5. Kepala Desa Pasir Peuteuy.

DAFTAR PUSTAKA

- Daryanto, *Konsumen Pelayanan Prima*, Tahun 2014
- Abdul Talib Mustafa, *Kemitraan dalam Pelayanan Publik*, Tahun 2017
- Abdul Rasyid Thalib, *Wewenang Mahkamah Konstitusi dan Aplikasi dalam Sistem Ketatanegaraan Republik Indonesia*, Tahun 2006
- Agus Dwiyanto, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, Tahun 2006
- Amiruddin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Tahun 2004
- Daryanto, *Ismanto Setyobudi, Konsumen dan Pelayanan Prima*, Tahun 2014
- Dedy Ismatullah,, *Otonomi Daerah dan Desentralisasi Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 dengan perubahan-perubahannya*, Tahun 2010
- Dimas Dwi Anggoro, *Pajak Daerah dan Retribusi Daerah*, Tahun 2017
- Dwiyanto Indiahono, *Perbandingan Administrasi Public Model, Konsep dan Aplikasi*, Tahun 2009
- Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik Konsep Dimensi Indikator dan Implementasi*, Tahun 2011
- Indroharto, *Usaha Memahami Undang-Undang Tentang Peradilan Tata Usaha Negara*, Tahun 1993
- Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia, *Organisasi Publik dan Tujuan Pendiannya*, Tahun 2009
- Litjan Poltak Sinambela dkk, *Refoemasi Pelayanan Publik Kebijakan Publik dan Impelemtasi*, Tahun 2006
- Miriam Budiardjo, *Dasar-Dasar Ilmu Politik*, Tahun 1998
- Mohamad Fasyehudin, *Eksistensi Tanda Kependudukan Warga Negara: Sebagai Status Pribadi dan Status Hukum Perspektif Hukum Administrasi Negara*, vol. 2, Tahun 2018
- Pusat Kajian Manajemen Pelayanan, *Langkah-Langkah Penyusunan Standar Pelayanan Publik*, Lembaga Administrasi Negara, Tahun 2009.
- Suherli Kusuma, *Merancam, Karya Tulis Ilmiah*, Tahun 2010
- W. Riawan Tjandra dkk, *Peningkatan Kapasitas Pemerintahan Daerah dalam Pelayanan Publik*, Tahun 2005
- Zainudin Ali, *Metode Penelitian Hukum*, Tahun 2010
- Undang - Undang No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Undang Undang No. 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan
- Peraturan Daerah Kabupaten Tangerang No. 15 Tahun 2008 Tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Derah Kabupaten Tangerang No. 7 Tahun 2010 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan